



11-08-2021

Lokal Uddannelses Plan

- Salgsassistent med profil

ILVA



Redigeret af Torben Poulsen
TRADIUM RETAIL & MANAGEMENT

Indhold

Uddannelsesbekendtgørelse:	2
Uddannelsesordning:.....	2
Uddannelsens opbygning	3
Praktisk oplæring i virksomheden	3
Mål for undervisningen, herunder læringsmål.....	4
Uddannelsessted	7
Indhold i undervisningen	7
Modul 1: Samarbejde & Oplevelser.....	7
Modul 2: Intern profilpleje	7
Modul 3: Kunden i centrum.....	7
Modul 4: Personligt salg & Drift.....	7
Modul 5: Konceptforståelse	7
Modul 6: Kunderejsen	7
Modul 7: Detail i internationalt perspektiv	7
Modul 8: Master i salg	8
Modul 9: Fagprøven.....	8
Helhedsorientering	8
Praksisrelatering	8
Tværfaglighed	9
Differentiering	9
Evaluering og bedømmelse	9
Bedømmelse som afsluttende evaluering	12
Løbende bedømmelse	11
Del- og standpunktskarakterer	11
Fagprøveeksamen.....	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.

Formålet med denne plan er at skabe overblik over skolens pædagogiske plan for gennemførelse af detailhandelsuddannelsen samt illustrere vejen til at opnå de stillede krav for uddannelsen for eleverne fra ILVA.

Link til gældende regler og rammer:

Uddannelsesbekendtgørelse:

[Bekendtgørelse om detailhandelsuddannelsen med specialer \(retsinformation.dk\)](#)

Uddannelsesordning:

[1952 Detailhandelsuddannelsen med specialer aug 2021.pdf \(uddannelsesadministration.dk\)](#)

Overordnet pædagogisk/didaktisk ramme

Skolens pædagogiske og didaktiske grundlag er beskrevet i det pædagogiske hjul, som danner retningslinjer for, hvad vi anser for god undervisning, og hvad der skal være synligt i vores undervisning. Det pædagogiske hjul indeholder både krav og muligheder, som vi skal have for øje når vi planlægger og gennemfører undervisningen. Samtidig er det vigtigt, at der stadig er plads til det enkelte lærerteam eller den enkelte lærers egen pædagogiske profil, så alt ikke synes planlagt på forhånd.

Skolens overordnede forhold, praktiske oplysninger og det pædagogisk didaktiske grundlag er beskrevet i den overordnede LUP, som findes her: **LINK**

Uddannelsens opbygning

Uddannelsen består af et grundforløb og et hovedforløb. Hovedforløbet varer 2 år og foregår primært med praktisk oplæring i virksomheden. Undervejs skal eleven på skoleophold, hvor der opbygges teoretisk viden til at understøtte den praktiske erfaring.

Som afslutning på uddannelsen skal eleven udarbejde en fagprøve, der tager udgangspunkt i en problemstilling i virksomheden, hvor der udarbejdes løsningsforslag via anvendelse af teoretiske metoder fra hovedforløbsundervisningen.

Problembeskrivelsen skal godkendes af både den oplæringsansvarlige i virksomheden samt den tilknyttede underviser. Det skriftlige fagprøveprojekt, kaldet en synopsis, danner eksaminationsgrundlag for den mundtlige fagprøveeksamen, som er den afsluttende eksamination på uddannelsen.

Eleven får inden skolestart tilsendt kontaktoplysninger på uddannelseskoordinatoren, som derved er elevens og virksomhedens bindeled til skolen i tæt samarbejde med studiesekretæren.

For samtlige skoleophold gælder, at der er en høj grad af elevinvolvering i undervisningen, virksomhedsbesøg eller besøg af eksterne oplægsholdere og praktisk opgaveløsning. Og det er ligeledes et succeskriterie i undervisningen, at eleverne oplever sammenhæng mellem skoleophold og den praksis, som de oplever hjemme i virksomheden.

Praktisk oplæring i virksomheden

I det daglige arbejde i virksomheden skal eleven oplæres i henhold til målene fastsat i praktikplanen. Oplæringen skal ske inden for emnerne:

- Introduktion til butikken
- Salg
- Butik og produkt
- Drift
- Koncept

Inden for hvert emne er der en række obligatoriske oplæringsmål samt en række valgfrie mål, hvorved virksomheden kan lave en praktikplan, der er tilpasset netop den konkrete hverdag i virksomheden.

Undervejs i uddannelsestiden skal eleven på skoleophold, hvor eleven får det teoretiske fundament og består af 8 ugers obligatorisk undervisning.

1. Mål for undervisningen, herunder læringsmål

Af bekendtgørelsen for hovedforløb fremgår følgende kompetencemål, som eleven skal prøves i til fagprøven:

1. Eleven kan relatere udvalgte teorier til tilrettelæggelse, gennemførelse og evaluering af konkrete arbejdsopgaver fra praktikken.
2. Eleven kan løse butikkens opgaver i forbindelse med koncept og konceptstyring.
3. Eleven kan gennemføre personligt salg, intern opfølgning af markedsføringsindsatsen, salgsoptimering og salg selvstændigt ved at tiltrække og fastholde kunde- grupperne gennem planlægning og anvendelse af forskellige betjeningsformer, varepræsentationsteknikker, salgsfremmende aktiviteter og events, herunder også e-salg.
4. Eleven kan løse butikkens opgaver i forbindelse med butik og produkt selvstændigt ved at planlægge og vedligeholde vare forsyningen på baggrund af vare- kundskab samt styre håndtering af varer fra producent og leverandør.
5. Eleven kan medvirke ved vedligeholdelse og udvikling af butikkens varesortiment i udvalgte vareområder og sikre sortimentets bredde og variation.
6. Eleven kan løse butikkens opgaver rutineret i forbindelse med deltagelse i butikkens interne kommunikation, samarbejde og teknologianvendelse.
7. Eleven kan anvende informationer om butikkens koncept, salgsstatistikker og nøgletal i salgsarbejdet.
8. Eleven kan løse butikkens opgaver i forbindelse med butikkens drift selvstændigt ved at beherske alle for- mer- for pengehåndtering i relation til kunder, kasseterminalbetjening, kasseopgørelse og afstemning, salgs- og betalingsbetingelser samt styre håndtering af emballager fra producent og leverandør.
9. Eleven kan anvende viden om svindkontrol, praksis ved status samt budgetlægning og -opfølgning.

Kompetencemålene uddybes og understøttes af nedenstående læringsmål, som i henhold til skemaet indplaceres på hvilke moduler, disse anvendes. På den måde opnår eleven hermed større indsigt i modulernes undervisningsmæssige formål.

	Modul 1	Modul 2	Modul 3	Modul 4	Modul 5	Modul 6	Modul 7	Modul 8
Koncept,								
Eleven kender til konceptopbygning online og i butik i forhold til egen butiksprofil og andre butiksprofiler, herunder vægtning af salgsfremmende parametre,	X		X		X	X		
Eleven har kendskab til sortimentet i forhold til egen butiksprofil og konkurrenternes,	X	X	X		X	X	X	
Eleven kender til sammenhængen mellem koncept, organisation og arbejdsopgaver i butikken og online,	X	X		X		X	X	X
Eleven kender til sammenhængen mellem egen butiksprofil og butikkens kunder i forbindelse med anvendelse af salgsfremmende parametre,	X	X	X	X	X	X	X	X
Eleven kender til forskellige digitale salgs- og forretningskoncepter, herunder omnichannel og multichannel strategi,	X		X	X	X			
Eleven har kendskab til e-handelsløsninger- og koncepter, som kan understøtte butikkens mål,	X		X	X				
Eleven har kendskab til, hvilke tiltag, der skaber øget kundeloyalitet online og i butik,	X	X	X	X	X	X	X	X
Eleven har kendskab til sammenhængen mellem bæredygtighed, butikkens koncept og profil,		X	X	X	X			X
Salg,								
Eleven behersker metoder til personligt salg og kundeservice både digitalt og analogt,	X	X	X		X			X
Eleven behersker metoder til dialog med kunder ved betjening, rådgivning og reklamationsbehandling og behersker konflikthåndtering,	X	X	X		X			X
Eleven behersker metoder til salgsoptimering og mersalg,	X	X	X		X	X	X	X
Eleven kan anvende sammenhængen mellem vareplacering, varepræsentation og koncept i forbindelse med at gøre butikken salgsklar,	X	X			X	X	X	X
Eleven kan anvende metoder og digitale værktøjer til varepræsentation og salgsfremmende vareplacering, herunder events og kampagner,	X	X	X	X		X		X
Eleven kan anvende viden om servicekoncepter til kundebetjening, varepræsentation og butiksaktiviteter,	X	X	X	X	X		X	X
Eleven kan anvende viden om profilparametre i forhold til forskellige kundegrupper og konkurrenter,	X		X	X	X	X		X
Eleven kan anvende viden om samfundsmæssige forhold og trends, der påvirker kundernes købsadfærd og købsmotiver til salgsoptimering og mersalg både online og i butikken,	X	X	X	X	X		X	X
Eleven behersker salgs- og betalingsbetingelser, herunder bl.a. garantiydelse,		X						X
Eleven kender metoder til godt købmandskab, herunder salgs- og indtjeningsoptimering samt kundeloyalitet,	X	X	X	X	X	X	X	X
Eleven har kendskab til forskellige sociale medier som salgskanal og effektiv kommunikation på digitale platforme,		X	X					X
Butik og produkt,								

Eleven behersker varernes oprindelse, brugsegenskaber, anvendelsesmuligheder, kvalitet, holdbarhed, miljøpåvirkning og bæredygtighed i udvalgte vareområder,		X	X				X	X
Eleven behersker varedeklarationer, mærkningsordninger og tilhørende lovgivning inden for udvalgte vareområder,	X	X	X				X	X
Eleven behersker korrekt varebehandling og har kendskab til metoder til forbedret affaldssortering, genbrug og minimering af resourcespild,		X	X				X	X
Eleven kender til kriterier principper for valg af leverandører, herunder forskellige former for indkøbssamarbejde, CSR, kvalitet, pris og service,	X	X	X	X			X	X
Drift,								
Eleven behersker ergonomi og forebyggelse af arbejdsskader,	X							
Eleven kan anvende forskellige samarbejdsformer i butikken herunder især teamsamarbejde,	X	X	X	X	X	X	X	X
Eleven kender til arbejdsmiljølovgivningen, og kan anvende arbejdsmiljøregler i butikken,	X							
Eleven kan anvende metoder og digitale værktøjer til varebestilling og disponering,	X		X				X	
Eleven behersker kontrol ved varemodtagelse og behandling af emballage og produkter,			X				X	
Eleven behersker metoder til vurdering af varebeholdningen i udvalgte vareområder, herunder pris, kvalitet og aktualitet,	X	X	X				X	X
Eleven behersker metoder til intern information og kommunikation i butikken,	X		X			X		X
Eleven kan udføre enkle kalkuler,		X				X	X	
Eleven behersker metoder til prisfastsættelse af varerne, herunder forholdet mellem pris og kvalitet,	X	X	X				X	X
Eleven kender til forskellige former for lagerstyring,		X				X	X	
Eleven behersker principper for salgsregistrering,		X					X	X
Eleven behersker salgsdata, salgsstatistikker og nøgletal for salg, herunder også elektroniske værktøjer og deres muligheder,		X				X	X	X
Eleven kan udvikle og planlægge events og kampagner i forhold til butikkens profil online og i butikken,	X	X	X	X	X	X	X	X
Eleven kan anvende metoder til status, svindkontrol og svindanalyse,	X	X				X		
Eleven kender til relevante økonomiske mål for butikken,		X		X		X	X	X
Eleven kan anvende relevante økonomiske nøgletal og mål for butikken til løbende kontrol og optimering,		X		X		X	X	X
Eleven kan anvende metoder til minimering af butikkens omkostninger i forhold til butikkens profil,		X		X		X		
Eleven kender til metoder til intern opfølgning på markedsføringsindsatsen, online og i butikken,				X	X	X		X
Eleven kender til metoder for budgetlægning og budgetopfølgning,		X		X	X	X	X	X
Eleven behersker værktøjer til personlig planlægning og styring,	X	X	X	X	X	X	X	X
Eleven kender metoder til effektivisering af arbejdsgange.	X	X	X	X	X	X	X	X

Uddannelsessted

Undervisningen afholdes med udgangspunkt i Vester Alle 26, 5. sal i 8900 Randers, og foregår forlagt eks. i forbindelse med studieturen eller modul 8, hvor omdrejningspunktet er butiksdrift i praksis.

På adressen forefindes ligeledes [Tradium College](#), hvor eleven indkvarteres i forbindelse med de enkelte moduler.

2. Indhold i undervisningen

Det følgende afsnit beskriver opbygningen af samtlige moduler, som eleven skal gennemføre i forbindelse med sin uddannelse. Modulerne er benævnt i overskrifter og som det fremgår skal der frem mod hvert modul arbejdes individuelt med en hjemmeopgave til det pågældende modul. Temaet på disse hjemmeopgaver varierer alt afhængig af sæson og aktualitet i samfundet.

2.1 Fagligt indhold

Modul 1: Samarbejde & Oplevelser

Koncernorientering - Detailhandel nationalt og internationalt – samarbejde, Joharis vindue - kommunikation & teamudvikling (oplevelsestur)

- Case i egen butik inden modul 1: Afleveres senest den først dag på modulet.

Modul 2: Intern profilpleje

Personlig fremtræden – Butikken/ kæden – Intern Profilpleje – Driftsforståelse og grundlæggende økonomi - Produktkendskab

- Case i egen butik inden modul 2: Afleveres senest den først dag på modulet.

Modul 3: Kunden i centrum

Kunden – Forbrugeradfærd - Målgruppe – Personas - CSR - Produktkendskab

- Case i egen butik inden modul 3: Afleveres senest den først dag på modulet.

Modul 4: Personligt salg & Drift

Personligt salg – Oplevelsesøkonomi - Salg & vækstoptimering - Profil og Imageanalyse - Produktkendskab

-Case i egen butik inden modul 4: Afleveres senest den først dag på modulet.

Modul 5: Konceptforståelse

Konceptmodellen – konceptforståelse – Digital handel - Produktkendskab

- Case i egen butik inden modul 5: Afleveres senest den først dag på modulet.

Modul 6: Specialistspor

På dette modul skal eleverne vælge i mellem de 2 nedenstående specialistspor:

Oplevelsesøkonomi

Målepinde: <https://eadania.dk/media/1656/studieordning-oplevelsesoekonomiau.pdf>

Salgsledelse

Målepinde: <https://eadania.dk/media/3939/studieordning-au-i-retail-010420.pdf>

Eleverne tilbydes en AU-privatist-eksamen i det valgte fag.

Modul 7: Koncept og salgspladsoptimering

Store, category og spacemanagement – Butiksoptimering - Produktkendskab - Problembeskrivelse – Fagprøveaftale

- Case i egen butik inden modul 7: Afleveres senest den først dag på modulet.

Modul 8: Master i salg

Butiksdrift - Eleverne overtager butikken og skal demonstrere deres evner til at koble teori og praksis sammen mhp. vækst i kr. og stk.

Modul 9: Fagprøven

Aflevering af synopsis samt forberedelse af mundtlig eksamen.

2.2 Helhedsorientering

For at sikre tydelig sammenhæng mellem teori og praksis og derved størst mulig effektiv læring, er det vigtigt at benytte pædagogiske metoder, der matcher målgruppen. Dette sikres bl.a. ved at tilrettelægge undervisningen på en sådan måde, at eleven oplever sammenhæng og kontinuitet mellem uddannelsens enkelte dele samt at undervisningen tilrettelægges på en sådan måde, at eleven oplever og erfarer, at eleven har brug for både praktiske færdigheder og teoretisk viden for at kunne løse erhvervsfaglige arbejdsopgaver på en kvalificeret måde.

Undervisningen tilrettelægges derfor på en sådan måde, at den enkelte elevs forudsætninger tilgodeses så optimalt som muligt, hvilket kendetegnes af den induktive differentierede undervisningsform. Undervisningen kendetegnes også af en vekslen mellem klasseundervisning, gruppearbejde, enkeltmandsarbejde, cases og praktiske opgaver.

2.3 Praksisrelatering

Udgangspunktet for en konkrete læring for eleven er bl.a. koblingen til egen praksis, hvorfor eleven i forbindelse med samtlige moduler instrueres i udarbejdelse samt aflevering af minimum en modul relevant hjemmeopgave.

Denne hjemmeopgave løses med udgangspunkt i egen virksomhed og evt. med hjælp og sparring fra den oplæringsansvarlige og har bl.a. til formål at synliggøre sammenhængen mellem det teoretiske og det praktiske element i uddannelsen. Anvendelsesorientering er derfor et vigtigt fokuspunkt, og vi sikrer hele tiden, at vi og eleverne har lokal og global åbenhed samt finder inspiration og læring heri.

Som nævnt i afsnittet praktisk oplæring i virksomheden er der af virksomheden blevet sammensat en praktikplan, som eleven i samarbejde med sin oplæringsansvarlig bærer ansvaret for at holde opdateret i henhold til aktuel udvikling, enten dagligt i butikken eller i forbindelse med modulerne. Arbejdet med praktikplanen foregår derfor kontinuerligt i forbindelse med hele uddannelsen og dokumentere derfor elevens løbende udvikling, som til syvende og sidst er afgørende for om eleven når at lære alt i henhold til praktikplanen.

2.4 Tværfaglighed

Hjemmeopgaverne, såvel som det case-arbejde, som eleverne løbende skal udarbejde og arbejde med i forbindelse med de enkelte moduler udformes som udgangspunkt tværfagligt, hvorved eleverne bl.a. trænes i at se sammenhænge mellem de enkelte fag på uddannelsen frem for overvejende at arbejde isoleret med et specifikt og isoleret emne.

2.5 Differentiering

Den enkelte elev og elevens læring er primær fokus, og netop derfor bliver differentiering, så eleven bliver så dygtig, som vedkommende kan, vigtigt. Men det er også vigtigt, at fællesskabet fungerer, så eleverne trives, lærer at samarbejde og føler sig som en del af et demokratisk fællesskab - det kræver arbejdsfællesskaber.

Differentiering opleves eks. i form af undervisningsmaterialet, som stilles til rådighed både digitalt såvel som bogligt, hvorved eleven får et valg for hvad vedkommende har nemmest ved at anvende. Ligeledes anvendes videoer i kombination med det sagte og skrevne hvorved summen heraf i samarbejde med en engageret underviser hjælper samtlige elever til at rykke sig individuelt og i fællesskab.

Special pædagogisk støtte (SPS) er ligeledes et væsentligt værktøj til differentiering af undervisningen, idet eleven hermed får mulighed for at opnå endnu større personlig støtte til at løse opgaverne, enten på skolen eller hjemme i butikken. Det forudsættes dog i denne sammenhæng, at eleven allerede er godkendt til at modtage denne ekstra hjælp.

Undervisningen tilrettelægges endvidere på en sådan måde, eks. omkring driftsøkonomi, at i det tilfælde eleven enten er foran eller bagud omkring opgaveløsningen er det underviserens opgave at tilrettelægge på en sådan måde

at den gode, såvel som mindre gode elev begge bliver udfordret og føler de får noget ud af undervisningen. Dette handler ikke udelukkende om mængden af opgaver, men i højere grad om sværhedsgraden af disse.

3. Evaluering og bedømmelse

Som et vigtigt element i et løbende arbejde med at kvalitetssikre undervisningen på uddannelsen gennemfører samtlige elever efter hvert skoleophold en evaluering, der bl.a. retter opmærksomhed på elevernes vurdering af undervisningsindhold, metoder og undervisere samt øvrige rammer for undervisningen. Resultatet heraf fremsendes bl.a. til den pågældende kunde, som derved også får indsigt heri.

3.1 Løbende bedømmelse

Bedømmelse er det praktiske og konstruktive redskab, der anvendes i forhold til elevens udvikling og opnåelse af personlige, almene og faglige kompetencer.

Den løbende bedømmelse er et centralt element i afdelingens kvalitetssikring og består af bedømmelse af elevens faglige og almene kompetencer, såvel som personlige kompetencer.

Underviseren gennemfører mindst en gang i løbet af uddannelsen en såkaldt elevsamtale, hvor elev og underviser diskuterer forløb, metoder og udbytte af undervisningen. Formålet med denne evaluering er at hjælpe og vejlede eleven samt evaluere undervisningens metode og indhold. Evalueringen har form af en verbal tilkendegivelse af elevens faglige niveau i forhold til tidspunktet i uddannelsen og noteres skriftligt af underviseren.

Evalueringen af elevernes personlige kompetencer indgår i den løbende evaluering som en del af dialogen mellem elev og underviser. Udvalgte personlige kompetencer med særlig relevans for branchen indgår som en del af bedømmelsesgrundlaget. Efter hver skoleperiode får eleven en bedømmelse i form af en vejledende karakter samt en feedback på indsats og personlige kompetencer samt evaluering af eventuelle afleveringer.

Eleven tildes en standpunktskarakter midtvejs i uddannelsen samt ved afslutningen af hovedforløbet, og inden selve eksamen. Midtvejskarakteren skal minimum bestås med karakteren 02, for at kunne fortsætte på den resterende del af uddannelsen.

Fagprøvekarakteren fastsættes ved en eksamen, der tager udgangspunkt i en praktisk opgave i virksomheden, der er suppleret med aflevering af en synopsis.

Del- og standpunktskarakterer

På hovedforløbet foretages en individuel bedømmelse efter hvert modul, hvor eleven dels får en karakter for modulet, men også en skriftlig feedback fra underviseren omkring indsatsen set over hele modulet.

Denne feedback baseres bl.a. på kvaliteten af afleveret hjemmeopgave, generel deltagelse i og på klassen såvel som omkring gruppearbejde, etc. Denne skriftlige feedback fremsendes ligeledes til elevens oplæringsansvarlige.

2.2 Bedømmelse som afsluttende evaluering

Den afsluttende fagprøveeksamen skal bestås med karakteren 02. Hvis eleven ikke består fagprøveeksamen, tilbydes eleven en re-eksamen med forudgående vejledning i, hvilke dele af fagprøveprojektet eleven skal have niveauet på, samt gode råd til den mundtlige fagprøveeksamen.

Hvis eleven fortsat ikke består fagprøveeksamen kan der i særlige tilfælde gives dispensation, så eleven har et tredje forsøg. Det er uddannelseslederen der vurderer om der kan tilbydes en tredje eksamination.

Bedømmelseskriterier:

Standpunktskarakter efter modul 4		
Karakter	02	12
Eleven kan redegøre for sammenhængen mellem sit eget arbejde i butikken og butikkens daglige drift.	Eleven har kendskab til teorier og metoder inden for koncept, salg, drift samt butik og produkt. Eleven kan ikke relatere metoder på tværs af områder.	Eleven kan vurdere, hvordan elevens arbejdsopgaver bidrager til butikkens drift samt forklare sammenhænge mellem koncept, salg, drift samt butik og produkt.
	Væsentlig mangel: Eleven kender ikke årsag til egen arbejdsopgave.	Uvæsentlig mangel: Eleven kan ikke vurdere butikkens strategi.

Standpunktskarakter efter modul 8		
Bedømmelseskriterie	02	12
Eleven kan vurdere betydningen af alle butikkens arbejdsopgaver i forhold til butikkens drift, målgruppe og konkurrenter. Bedømmelsen foretages på baggrund af en gruppeopgave, hvor gruppen skal drive en fysisk butik.	Eleven kan gengive teorier og metoder inden for koncept, salg, drift samt butik og produkt. Eleven kan bidrage til fælles opgaveløsning.	Eleven kan anvende teorier inden for koncept, salg, drift samt butik og drift. Eleven kan selvstændigt og sammen med andre finde løsninger og begrunde disse.
	Væsentlig mangel: Eleven kan ikke indgå i opgaveløsning med kollegaer.	Uvæsentlig mangel: Eleven kan ikke lede andre til korrekt opgaveløsning.

Eksamenskarakter		
Bedømmelseskriterie	02	12
Eleven kan identificere et problem, udarbejde løsningsforslag i form af praktisk element, planlægge og gennemføre elementet samt vurdere resultatet.	Eleven kan forklare sit praktiske element og anvende simple modeller relateret til koncept, salg, drift samt butik og produkt i gennemførelsen.	Eleven kan diskutere sammenhænge mellem sit praktiske element, målgruppe, butikkens profil og konkurrenter. Herunder analysere årsager til og konsekvenser af det økonomiske resultat.
	Væsentlig mangel: Eleven kan ikke ændre tilgang ud fra resultater.	Uvæsentlig mangel: Eleven kan ikke navngive modeller, men kan forklare anvendelse.