



Vestfold
FYLKESKOMMUNE

EKSEMPEL

Fag- og kompetanseprøve i salgsfaget

Navn på kandidat:	
Tidsramme:	
Prøvested/bedrift:	

FAGFORNYELSEN, LK 2020



Prøveleder:	Mobil:
Epost leder:	
Prøvemedlem:	
Epost medlem:	
Navn tilsynsrepresentant:	
Epost:	

Oppgaven og vurdering er basert på læreplanen i faget. Den finner du her:

[Læreplan i vg3 salgsfaget \(SLG03-02\) \(udir.no\)](#)

Prøven skal avholdes innenfor rammene av normalarbeidstid hvis ikke annet er avtalt.
Fagprøven skal normalt gjennomføres innenfor en tidsramme av 3 virkedager.

Oppgaven tilpasses hver enkelt bedrift. Kandidaten skal planlegge, gjennomføre, dokumentere og vurdere eget arbeid.

Prøvenemnda vil gjøre en helhetlig vurdering av prøven med vekt på kjerneelementene:

Kjerneelementene i faget er:

Drift og lønnsomhet

Kjerneelementet drift og lønnsomhet handler om kommersiell forståelse gjennom å bruke nøkkeltall for å øke lønnsomhet og redusere svinn i utøvelse av faget. Kjerneelementet handler om å utnytte ressurser effektivt og ansvarlig for å sikre merverdi og bærekraft i bedriften. Videre handler det om å forvalte relevante lovverk og etiske retningslinjer for å bidra til gode kundeopplevelser og et godt arbeidsmiljø.

Salg og markedsføring

Kjerneelementet salg og markedsføring handler om å bygge merkevarer og tilpasse markedsføringen slik at bedriften tiltrekker seg nye kunder, samtidig som den beholder høy kundelojalitet hos de eksisterende. Kjerneelementet handler om salgsprosessen og om å skape merverdier i møter mellom tilbydere og kunder og videre bidra til salg, mersalg og gjensalg.

Kommunikasjon og relasjoner

Kjerneelementet kommunikasjon og relasjoner handler om å kommunisere med kunder og samarbeidsaktører i egnede kanaler. Kjerneelementet innebærer å innhente og bruke kundedata for å imøtekomme kundens ønsker og behov. Videre handler det om å bygge kundelojalitet og formidle produktinformasjon til ulike målgrupper.

Vurderingsgrunnlag:

Vurderingskriterier	Kompetansenivå:	Kjennetegn på måloppnåelse
Drift og lønnsomhet - Økonomi og helhet - Svinn - Ressursbruk - Merverdi - Bærekraft - Lovverk - Etiske retningslinjer	Meget godt bestått	Kandidaten forstår og kan analysere sammenhengen mellom salgsinntekter og kostnader og ser helheten i bedriftens økonomi. Skjønner hva som skal til for å øke lønnsomhet og redusere svinn. Bruker ressurser meget effektivt og på en ansvarlig måte, og forstår merverdi og bærekraft i bedriften. Kandidaten har en bevisst holdning til hvordan anvende relevant lovverk og etiske retningslinjer for å skape gode kundeopplevelser og et godt arbeidsmiljø.
	Bestått	Kandidaten ser sammenhengen mellom salgsinntekter og kostnader. Ser noe av det som skal til for å øke lønnsomhet.



		Bruker ressurser bra og skjønner merverdi og bærekraft i bedriften. Kandidaten vet hvordan man anvender relevant lovverk og etiske retningslinjer for å skape gode kundeopplevelser og et godt arbeidsmiljø.
	Ikke bestått	Kandidaten har lite forståelse for sammenhengen mellom salgsinntekter og kostnader. Forstår i liten grad hva som styrer lønnsomhet. Kandidaten har liten kjennskap til relevant lovverk og etiske retningslinjer.
Salg og markedsføring	Meget godt bestått	Kandidaten har meget gode kunnskaper omkring merkevarer salg og virkemidlene som brukes i markedsføring. Forstår viktigheten av å tiltrekke seg nye kunder og beholde høy kundelojalitet hos de eksisterende. Salgsprosessen i sin helhet er meget godt gjennomarbeidet og bidrar i stor grad til salg, mersalg og gjensalg.
	Bestått	Kandidaten har gode kunnskaper omkring merkevarer salg og virkemidlene som brukes i markedsføring mot ulike kunder. Salgsprosessen er godt gjennomarbeidet og bidrar til salg, mersalg og gjensalg.
	Ikke bestått	Kandidaten har manglende kunnskap om merkevarer salg. Markedsføringen er lite tilpasset kundegrunnlaget. Salgsprosessen er i liten grad gjennomarbeidet og bidrar i liten grad til å skape merverdier for bedriften.
Kommunikasjon og relasjoner	Meget godt bestått	Kandidaten kommuniserer god og bevisst i ulike kanaler, og forstår hvor viktig kommunikasjon og relasjoner er for at bedriften skal nå målsettinger. Kandidaten er svært god til å bygge kundelojalitet, har høy faglig kompetanse og tilpasser produktinformasjon til ulike målgrupper.
	Bestått	Kandidaten kommuniserer stort sett bra i ulike kanaler, og kan si noe om hvor viktig kommunikasjon og relasjoner er for at bedriften skal nå sine målsettinger.



		Kandidaten bygger kundelojalitet, har tilstrekkelig faglig kompetanse og tilpasser produktinformasjon til ulike målgrupper.
	Ikke bestått	Kandidaten kommuniserer i liten grad i ulike kanaler, og bidrar lite til at bedriften når sine målsettinger. Kandidaten klarer ikke å bygge kundelojalitet og tilpasse produktinformasjon til ulike målgrupper godt nok.

Prøvenemnda skal gå gjennom oppgaven og forklare vurderingsgrunnlaget sammen med kandidaten ved oppstart av prøven.

Legitimasjon:

Type dokumentasjon:

Fokusområder til fagprøven, dette er det fokus på i ny læreplan. Les nøye:

Kjerneelement: Drift og lønnsomhet

- ☐ Bærekraft i din bedrift. Hvordan har din bedrift fokus på dette, samtidig som den opprettholder lønnsomheten?
- ☐ Hva er forskjellen på et budsjett og regnskap?
 - Hva bidrar til å redusere kostnader og øke salget (omsetningen)?
 - Hva er «lønnsomhet»?
- ☐ Hva menes med etikk? Gi eksempler på god arbeidsmoral i din arbeidshverdag
- ☐ Svinn er tap av inntekt og verdier og er veldig kostbart for butikken. (se svinnhjulet)
 - Hva gjør dere for å redusere dette?
 - Hva er tiltakene for å redusere svinn?

Kjerneelement: Salg og markedsføring

- ☐ Hvilke konkurransemidler/virkemidler kan vi ta i bruk for å skaffe kunder og beholde dem over tid?
- ☐ Du skal lage en markedsføringsplan og velge et produkt som du ønsker å markedsføre for salg. Du skal velge markedsføringsstrategi og begrunne valget ditt. Lag en kampanjeplan og en økonomisk plan for gjennomføring, og evaluer resultatet av aktiviteten
- ☐ Hvilke trinn finner vi i salgsprosessen og hvordan kan de brukes for å skape en helhetlig kundeopplevelse?



Vestfold
FYLKESKOMMUNE

Kjerneelement: Kommunikasjon og relasjoner

- ☐ Hva ligger i begrepet «service» og hvordan yteservice i ulike sammenhenger?
Hvorfor er produktkunnskap avgjørende for en god kundeopplevelse?
- ☐ Gi eksempler på hvordan du veileder kunder med fokus med dine produktkunnskaper og kundens kjøpsatferd. Hvordan kan du veilede med fokus på kundens behov og valg av produkt? Husk å begrunne 😊 .