

Försäljning och kundservice

Inom handels- och tjänstesektorn är sälj- och servicefunktioner viktiga för företagens lönsamhet och utveckling. Ämnet försäljning och kundservice behandlar hur goda och hållbara kundrelationer skapas och vårdas.

Ämnets syfte

Undervisningen i ämnet försäljning och kundservice ska syfta till att eleverna utvecklar kunskaper om försäljning och kundservice samt förmåga att bemöta kunder i olika servicesituationer. Genom undervisningen ska eleverna ges möjlighet att utveckla förmåga att erbjuda och presentera varor och tjänster samt att ge hjälp och stöd utifrån kundens behov och önskemål. Undervisningen ska leda till att eleverna utvecklar förmåga att utföra arbetsuppgifter på ett serviceinriktat sätt. Dessutom ska eleverna ges möjlighet att reflektera över sina erfarenheter samt dra lärdom av dem.

I undervisningen ska eleverna ges möjlighet att utveckla kunskaper om kommunikationens betydelse i mötet med kunder och medarbetare. Därigenom ska undervisningen ge eleverna möjlighet att utveckla förmåga att samarbeta och kommunicera. Undervisningen ska bidra till att eleverna utvecklar kunskaper om lagar och andra bestämmelser inom försäljnings- och serviceområdet.

Praktiskt arbete och ett problemlösande arbetssätt ska ingå i undervisningen. Eleverna ska ges möjlighet att reflektera över och kommunicera om olika förhållningssätt i försäljnings- och servicesituationer. På så sätt ska undervisningen utmana eleverna till nya tankesätt och perspektiv.

Undervisningen i ämnet försäljning och kundservice ska ge eleverna förutsättningar att utveckla följande:

- Kunskaper om försäljnings- och servicesituationer.
- Förmåga att utföra arbetsuppgifter inom försäljning och kundservice.
- Förmåga att bemöta kunder på ett serviceinriktat sätt.

Nivåer i ämnet försäljning och kundservice

- Nivå 1, 100 poäng.
- Nivå 2, 100 poäng, som bygger på nivå 1.
- Nivå 3, 100 poäng, som bygger på nivå 2.

Nivå 1, 100 poäng

Nivåkod: FORJ1N0

Centralt innehåll

Undervisningen i ämnet försäljning och kundservice på nivå 1 ska behandla följande centrala innehåll:

- Samband mellan kundservice och försäljning.
- Vanligt förekommande arbetsuppgifter inom försäljning och kundservice, till exempel exponering av varor.
- Lagar och andra bestämmelser inom området.
- Metoder för att utvärdera servicearbetet.
- Bemötande i olika försäljnings- och servicesituationer utifrån kundens behov.
- Kommunikationens betydelse i olika servicesituationer, till exempel den första kontakten med kunder och samverkan med andra.

Nivå 2, 100 poäng

Nivåkod: FORJ2N0

Centralt innehåll

Undervisningen i ämnet försäljning och kundservice på nivå 2 ska behandla följande centrala innehåll:

- Kundanpassad försäljning och service i olika situationer.
- Vanligt förekommande arbetsuppgifter inom försäljning och kundservice, till exempel personlig service med fokus på kunden.
- Lagar och andra bestämmelser inom området.
- Hur kundens upplevelse av en servicesituation kan utvärderas och utvecklas.
- Målgruppsanpassat bemötande och målgruppsanpassad kommunikation i olika försäljnings- och servicesituationer.
- Kommunikationens betydelse i olika servicesituationer, till exempel kroppsspråkets betydelse vid kontakt med kunder och samverkan med andra.

Nivå 3, 100 poäng

Nivåkod: FORJ3N0

Centralt innehåll

Undervisningen i ämnet försäljning och kundservice på nivå 3 ska behandla följande centrala innehåll:

- Målinriktad och kundanpassad service samt hur den kan planeras och genomföras.
- Vanligt förekommande arbetsuppgifter vid försäljning och kundservice, till exempel personlig försäljning med fokus på kunden.

- Lagar och andra bestämmelser inom området.
- Metoder för att utvärdera och utveckla försäljningsarbetet.
- Bemötande i försäljnings- och servicesituationer i digitala och fysiska butiker.
- Verbal och ickeverbal kommunikation i olika försäljnings- och servicesituationer vid kontakt med kunder eller samverkan med andra.

Betygskriterier

Av 18 kap. 23 § andra stycket och 20 kap. 37 § andra stycket skollagen (2010:800) följer att läraren vid betygssättningen i ett ämne ska göra en sammantagen bedömning av elevens kunskaper på den aktuella nivån i ämnet i förhållande till de betygskriterier som gäller för ämnet som helhet och sätta det betyg som bäst motsvarar elevens kunskaper. Samtliga kriterier för betyget E ska dock vara uppfyllda för att eleven ska kunna få ett godkänt betyg.

Betyget E

Eleven visar **vissa kunskaper** om försäljning och kundservice.

Eleven utför arbetsuppgifter inom området försäljning och kundservice med **viss säkerhet**.

Eleven bemöter kunder med **viss säkerhet**.

Betyget D

Elevens kunskaper bedöms sammantaget vara mellan C och E.

Betyget C

Eleven visar **kunskaper** om försäljning och kundservice.

Eleven utför arbetsuppgifter inom området försäljning och kundservice med **säkerhet**.

Eleven bemöter kunder med **säkerhet**.

Betyget B

Elevens kunskaper bedöms sammantaget vara mellan A och C.

Betyget A

Eleven visar **goda kunskaper** om försäljning och kundservice.

Eleven utför arbetsuppgifter inom området försäljning och kundservice med **god säkerhet**.

Eleven bemöter kunder med **god säkerhet**.

