

1. FORMÅL

At deltageren erhverver sig den viden, de færdigheder og holdninger inden for salg og service, der giver forståelse for valg af varer og tjenesteydelser samt arbejdsgange ved salg og service.

2. MÅL

2.1. Målet med undervisningen på niveau F er, at deltageren:

- Kan redegøre for den historiske udvikling i salgs- og servicesektoren, herunder årsagerne til denne udvikling og sektorens betydning for samfundet.
- Kan redegøre for udviklingen i forbruget af varer og tjenesteydelser, herunder forklare hvordan behovet og købekraften danner baggrund for størrelsen og sammensætningen af forbruget og for dannelse af købe- og forbrugsvaner.
- Kan redegøre for, hvilke faktorer, der er afgørende for konkurrencesituationen, og hvilke betydninger de har for virksomhedernes markedsføringsindsats.
- Kan redegøre for hvilke salgsfremmende foranstaltninger, der står til virksomhedens rådighed, og hvordan de kan anvendes over for konkrete målgrupper.
- Opnår kendskab til den lovgivning, der omhandler forholdet mellem forbruger og virksomhed.
- Opnår kendskab til manuelle eller elektroniske metoder til styring af salg, lager og indkøb.
- Kan udføre varierende former for kundebetjening og redegøre for betydningen af den personlige kundekontakt, herunder telefonservice og -betjening.

2.1.1. Til sin rådighed har deltageren egne notater, sagprosa i trykt og elektronisk form samt udleveret materiale.

2.1.2. Resultatet er tilfredsstillende hvis deltageren kan indarbejde sin opnåede viden i tværfaglige sammenhænge i projektopgaver og kan bestå den skriftlige prøve i henhold til grundfagsbekendtgørelsen.

3. INDHOLD

3.1. Deltageren gennemgår:

3.1.1. Mundtlig fremstilling

- Udviklingen i salgs- og servicesektoren.
- Forbrugerforhold.
- Konkurrenceforhold.
- Markedsføring.

3.1.2. Skriftlig fremstilling

Det skriftlige arbejde fordeles jævnt over forløbet og svarer til 2 standardopgaver (1 standardopgave = 3 timers elevarbejde).

4. TID

35 timer.

5. KONTROL

5.1. Delkontrol og slutkontrol.

5.1.1. Delkontrol, gennemføres ved at deltageren udfører skriftligt arbejde. For at kvalificere sig til eksamen, skal delkontrollerne give en gennemsnitskarakter på mindst 6 efter 13-skalaen.

5.1.2. Slutkontrol, gennemføres som skriftlig eksamen af 2 timers varighed i henhold til grundfagsbekendtgørelsen. For at bestå skal eksamenskarakteren være mindst 6 efter 13-skalaen.

6. BEMÆRKNINGER

Undervisningen meddeles i henhold til bestemmelser udsendt fra Erhvervsskoleafdelingen.

Faget kan indgå i helhedsorienteret undervisning og koordineres sammen med udvalgte grund-, område- og specialefag i tværfaglige projekter.