

Grunder för fristående examen

**YRKESEXAMEN I FÖRSÄLJNING**  
**2006**

Grunder för fristående examen

**YRKESEXAMEN I FÖRSÄLJNING**  
**2006**

© Utbildningsstyrelsen 2006

Edita Prima Oy

Helsingfors 2006

ISBN 952-13-2765-0 (häft.)

ISBN 952-13-2766-9 (pdf)



DNR 45/011/2005

FÖRESKRIFT Iakttas som förpliktande

DATUM 09.12.2005

Giltighetstid  
fr.o.m. 1.1.2006 tillsvidare

De stadganden på vilka befogenheten att  
utfärda föreskriften bygger

L 631/1998 13 § 2 mom

A 812/1998 1 § 1 mom

Upphäver Föreskrift Nr 59/011/2000  
Ändrar Föreskrift Nr

## GRUNDERNA FÖR YRKESEXAMEN I FÖRSÄLJNING

Utbildningsstyrelsen har fastställt grunderna för yrkesexamen i försäljning.  
Examensgrunderna skall iakttas fr.o.m. 1.1.2006 tillsvidare.

Utbildningsanordnare som ordnar utbildning som förbereder för examen eller  
för del därav skall göra upp och godkänna en läroplan för utbildningen med  
beaktande av vad som bestämts i dessa grunder. Som en del av den förberedande  
utbildningen skall ordnas prov som utvisar yrkesskickligheten.

Examenskommissionen, examensarrangören och utbildningsanordnaren kan inte  
lämna grunderna för examen obeaktade eller avvika från dem.

Om de uppgifter som skall antecknas på betygen och om betygsmodellerna samt  
om grunderna för uppgörandet av de personliga studieprogrammen bestäms  
separat.

Generaldirektör KIRSI LINDROOS  
Kirsi Lindroos

Undervisningsråd ANNE HUHTALA  
Anne Huhtala

# INNEHÅLL

## Kapitel 1

|  |   |
|--|---|
| Syftet med fristående examina och målen för dem.....   | 7 |
| 1 § Fristående examina .....   | 7 |
| 2 § Förberedande utbildning för fristående examina .....   | 7 |
| 3 § De allmänna grunderna för sättet av påvisa yrkesskicklighet och<br>för bedömning av examensprestationerna..... | 7 |

## Kapitel 2

|   |   |
|---|---|
| Uppbyggnaden av yrkesexamen i försäljning ..... | 8 |
| 1 § Examensdelarna .....                        | 8 |

## Kapitel 3

|  |    |
|--|----|
| Yrkesskicklighet som krävs i yrkesexamen i försäljning<br>samt grunderna för bedömningen ..... | 10 |
|--|----|

### EXAMENSDEL SOM ÄR GEMENSAM FÖR ALLA

|   |    |
|---|----|
| 1 § Försäljningsförberedelser .....         | 11 |
| a) Krav på yrkesskicklighet .....           | 11 |
| b) Mål och kriterier för bedömningen.....   | 11 |
| c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet ..... | 14 |

### VALFRIA KOMPETENSOMRÅDEN

#### Kompetensområdet Försäljning till konsumenter

|   |    |
|---|----|
| 2 § Försäljning till enskilda konsumenter ..... | 15 |
| a) Krav på yrkesskicklighet .....               | 15 |
| b) Mål och kriterier för bedömningen.....       | 15 |
| c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet .....     | 18 |

#### Kompetensområdet Försäljning till företag

|  |    |
|--|----|
| 3 § Försäljning från företag till företag..... | 19 |
| a) Krav på yrkesskicklighet .....              | 19 |
| b) Mål och kriterier för bedömningen.....      | 19 |
| c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet .....    | 21 |

#### Kompetensområdet Självständig försäljningsrepresentant

|   |    |
|---|----|
| 4 § Att fungera som självständig försäljningsrepresentant ..... | 22 |
| a) Krav på yrkesskicklighet .....                               | 22 |
| b) Mål och kriterier för bedömningen.....                       | 22 |
| c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet .....                     | 25 |

|  |    |
|--|----|
| Kompetensområdet Försäljning av hemteknik och -inredning     |    |
| 5 § Försäljning av hemteknik och möbler åt konsumenter ..... | 26 |
| a) Krav på yrkesskicklighet.....                             | 26 |
| b) Mål och kriterier för bedömningen .....                   | 26 |
| c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet .....                  | 30 |

|  |    |
|--|----|
| Kompetensområdet Telemarknadsföring              |    |
| 6 § Att arbeta i telemarknadsföringscenter ..... | 31 |
| a) Krav på yrkesskicklighet.....                 | 31 |
| b) Mål och kriterier för bedömningen .....       | 31 |
| c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet .....      | 34 |

#### FRITT VALBAR EXAMENSDEL

|   |    |
|---|----|
| 7 § Företagsamhet.....                      | 35 |
| a) Krav på yrkesskicklighet.....            | 35 |
| b) Mål och kriterier för bedömningen .....  | 35 |
| c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet ..... | 36 |

# SYFTET MED FRISTÅENDE EXAMINA OCH MÅLEN FÖR DEM

## 1 § Fristående examina

---

De fristående examina är inte beroende av det sätt på vilket man förvärvat sig sin yrkesskicklighet. Det kunnande som examinanderna har skaffat sig genom utbildning, i arbetslivet eller genom sina intressen behandlas som en helhet, så att detta kunnande kan användas när den erfordrade yrkesskickligheten skall påvisas vid de fristående yrkesproven.

De fristående examina är modulära till sin struktur. De utgörs av uppgiftshelheter, som baseras på arbetslivet och dess utvecklingsbehov och som präglas av det som förenar verksamheten med den teoretiska grunden, av mångsidig yrkesskicklighet och av att arbetsprocessen integreras med resultaten av den. Varje del av en examen utgör ett delområde av yrkeskompetensen, som kan lyftas ut ur den naturliga arbetsprocessen och bilda en självständig helhet som kan bedömas. De fristående yrkesproven arrangeras och avläggs flexibelt för en examensdel i sänder. Examinandernas mål kan också vara att endast avlägga en eller flera delar av en examen, inte hela examen.

Grunden för beskrivningen av kraven på yrkesskicklighet är den kvalifikationsbestämning som anses vara lämpligast för yrkesområdet. Beskrivningen koncentreras på kraven för branschens centrala funktioner, behärskning av verksamhetsprocessen och omfattande yrkespraxis. I kraven ingår också de för arbetslivet nödvändiga språkkunskaperna och sociala färdigheterna.

## 2 § Förberedande utbildning för fristående examina

---

Systemet med fristående examina ställer inte examinanderna inför förhandsvillkor i fråga om utbildning. Emellertid avläggs dessa examina i allmänhet i samband med något slag av förberedande utbildning.

Den som anordnar förberedande utbildning skall fastställa läroplanen för utbildningen enligt examensgrunderna. Utbildningen och de fristående yrkesprov som ingår i den skall läggas upp enligt examensdelarna. Det åligger utbildningsanordnaren att arrangera de fristående yrkesproven som en del av den förberedande utbildningen. Till de studerandes skyldigheter hör att delta i dessa prov i samband med studierna.

De gemensamma studier, som ingår i en grundexamen som avläggs som grundläggande yrkesutbildning, är inte obligatoriska i en utbildning som förbereder för en grundexamen som avläggs som en fristående examen. Målen för dessa studier beaktas dock i tillämpliga delar i läroplanen och i undervisningsarrangemangen.

## 3 § De allmänna grunderna för sättet att påvisa yrkesskicklighet och för bedömning av examensprestationerna

---

Bedömningen av de fristående yrkesproven förutsätter metodisk insamling av material, beslutsfattande och dokumentering angående examinandernas yrkesmässiga och arbets-

relaterade färdigheter, som jämförs med de i examensgrunderna fastställda kraven på yrkesskicklighet och med bedömningskriterierna. Tyngdpunkten vid bedömningen ligger på det praktiska arbetet och arbetsmetoderna. Färdigheterna eller kunnandet bedöms i allmänhet direkt enligt motsvarande arbete.

Miljön för de fristående yrkesproven skall vara verklig eller så realistisk som möjligt. Vid bedömningen tillämpas mångsidigt olika kvalitativa bedömningsmetoder såsom iakttagelser, intervjuer, frågor och portföljer samt självbedömning och gruppbedömning. De fristående yrkesproven läggs upp enligt examensdelarna så att man vid proven kan bedöma om examinanden uppfyller de centrala kraven på behärskanndet av yrket.

Målen för bedömningen anger de kompetensområden som ägnas speciell uppmärksamhet vid bedömningen. Målen hänför sig till de centrala färdigheterna och man ser till att examinanden behärskar den teori som ligger till grund för arbetet samt att han eller hon behärskar arbetsmetoder, arbetsutrustning, material och arbetsprocesser. Såväl målen för bedömningen som bedömningskriterierna härleds ur kraven på yrkesskicklighet för motsvarande examensdel. Kriterierna för bedömningen baserar sig på målen för bedömningen och de anger och preciserar prestationer på olika nivåer. Bedömningskriterierna utgör trösklar med vilkas hjälp det är möjligt att differentiera kompetensnivån.

## Kapitel 2

# UPPBYGGNADEN AV YRKESEXAMEN I FÖRSÄLJNING

## 1 § Examensdelarna

---

Yrkesexamen i försäljning består av två delar. Den första delen, Förberedelse för försäljning, är gemensam för alla. Den andra delen är anpassad till examinandens yrkesinriktning.

Valfria kompetensområden i yrkesexamen i försäljning är

- Försäljning till konsumenter
- Försäljning till företag
- Självständig försäljningsrepresentant
- Försäljning av hemteknik och -inredning
- Telemarknadsföring.

Kompetensområdet *Försäljning till konsumenter* är avsett för personer, som säljer olika produkter eller tjänster åt privatpersoner inom minuthandeln, exempelvis i butik för dagligvaror eller specialprodukter eller i företag inom servicesektorn.

Examensdelarna för kompetensområdet Försäljning till konsumenter är

- Förberedelse för försäljning
- Försäljning åt konsumenter.

Kompetensområdet *Försäljning till företag* är avsett för personer som verkar i företag med försäljning av olika produkter och tjänster till kundföretag.

Examensdelarna för kompetensområdet *Försäljning till företag* är  
Förberedelse för försäljning  
Försäljning från företag till företag.

Kompetensområdet *Självständig försäljningsrepresentant* är avsett för personer som fungerar som självständig försäljnings- eller marknadsföringsföretagare för sin huvudmans eller sina huvudmäns räkning.

Examensdelarna för kompetensområdet självständig försäljningsrepresentant är

- Förberedelse för försäljning
- Arbete som självständig försäljningsrepresentant.

Kompetensområdet *Försäljning av hemteknik och -inredning* är avsett för personer som inom minuthandeln säljer maskiner, inredning, apparater, exempelvis nöjeselektronik, och mobilapparater samt tilläggsutrustning och tillbehör till dem direkt till konsumenter. I affären ingår vanligtvis också att placera och installera vederbörande produkt där den skall användas, handledning och service.

Examensdelarna för kompetensområdet *Försäljning av hemteknik och -inredning* är

- Förberedelse för försäljning
- Försäljning av hemteknik och möbler till konsumenter.

Kompetensområdet *Telemarknadsföring* är avsett för personer som arbetar i självständiga eller företags egna servicecenter, exempelvis i telefonservicecenter, telefonrådgivning eller help-desk-funktioner genom att svara på kundernas samtal och önskemål om kontakt, genom att ta emot tidsbeställningar eller genom att aktivt ta kontakt med kunder för att sälja produkter eller tjänster för egen arbetsgivare eller uppdragsgivare.

Examensdelarna för kompetensområdet *Telemarknadsföring* är

- Förberedelse för försäljning
- Arbete i center för telemarknadsföring.

Fritt valbar examensdel för samtliga kompetensområden är

- Företagsamhet.

Examen är komplett när båda delarna i examen avlagts med godkänt resultat.  
Examinanden kan dessutom till sin examen foga delen *Företagsamhet*.

## YRKESKICKLIGHET SOM KRÄVS I YRKESEXAMEN I FÖRSÄLJNING SAMT GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN

De som avlagt yrkesexamen i försäljning arbetar mångsidigt i försäljnings- och service-uppgifter inom olika företag och organisationer. De som avlagt examen har breda färdigheter i att arbeta flexibelt i olika försäljningsuppgifter samt förutsättningar att upprätthålla och utveckla sin yrkesskicklighet.

Yrkesexamen i försäljning är avsedd för personer, som säljer sin organisations eller uppdragsgivares produkter eller tjänster. Han/hon fungerar tjänstvilligt, ansvarsfullt och samarbetsvilligt i organisationens interna och externa kontakter. Arbetet förutsätter initiativförmåga, exakthet, ansvarskänsla och målmedvetenhet samt kontinuerlig uppföljning av utvecklingen inom sin egen bransch. Den som avlägger examen innehar baskunskaper och –färdigheter för försäljningsuppdrag samt arbetserfarenhet.

Den yrkesskicklighet som beskrivs i grunderna för examen bedöms vid fristående yrkesprov. Yrkesproven bör heltäckande innehålla den yrkesskicklighet som yrkesexamen i försäljning kräver för det valda kompetensområdet.

Yrkesskickligheten påvisas i genuina arbetsuppgifter i den egna arbetsmiljön. Vid behov kan yrkesproven kompletteras i sådan miljö, där den yrkesskicklighet som examen förutsätter kan bedömas så tillförlitligt och mångsidigt som möjligt och där den nivå på yrkesskickligheten som krävs uppfylls.

Yrkesexamen i försäljning bedöms en del åt gången på så sätt att examinandens yrkesskicklighet jämförs med kraven på yrkesskickligheten för respektive del. I yrkesproven bör framgå examinandens färdigheter och förmåga att anpassa och tillämpa sina kunskaper och färdigheter i varierande situationer och verksamhetsmiljöer.

För att kunna påvisa den yrkesskicklighet som krävs i yrkesexamen i försäljning bör för varje examinand uppgöras en personlig plan för fristående yrkesprov i enlighet med Utbildningsstyrelsen föreskrift. Yrkesproven anpassas till examinandens eget försäljningsarbete.

Bedömningen av kunnandet och bedömningsbeslutet görs i samarbete mellan representanter för arbetsgivare, arbetstagare och undervisningssektorn. I bedömningen bör ingå motiveringar för godkännande eller underkännande av examensdelen.

Kraven på yrkesskicklighet i examensdelarna, mål och kriterier för bedömningen samt sätten för att påvisa yrkesskickligheten har beskrivits utgående från följande principer:

- |                    |  |
|--------------------|--|
| Punkt a i tabellen | Kraven på yrkesskicklighet för yrkesexamen i försäljning bygger på olika uppgifts- och färdighetsområden i arbetslivet.  |
| Punkt b i tabellen | I målen för bedömningen ges uttryck för de kompetensområden som för yrkesskickligheten är centrala och skall ägnas särskild uppmärksamhet vid bedömningen.<br>Bedömningskriterierna å sin sida ger uttryck för hur examinanden skall klara sig i sitt arbete, dvs på vilken nivå kunnandet bör vara. |
| Punkt c i tabellen | I punkten Sätten att påvisa yrkesskicklighet definieras de krav som gäller sätten att avlägga yrkesprov, yrkesprovsmiljöerna och bedömningsmetoderna för en examensdel.  |

Kraven på yrkesskicklighet för examensdelarna, mål och kriterier för bedömningen samt sätten för att påvisa yrkesskickligheten är följande:

## EXAMENSDEL SOM ÄR GEMENSAM FÖR ALLA

### 1 § Försäljningsförberedelser

| <b>a) Krav på yrkesskicklighet</b>  | <b>b) Mål och kriterier för bedömningen</b>   |
|---|---|
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan i sitt arbete verka enligt de centrala principerna för affärsverksamhet och marknadsföringskonceptet för sin organisation.</li> </ul> | <p><b>Kännedom om verksamhetsmiljön och den egna organisationens verksamhet</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• följa med utvecklingen i branschen, konjunkturer, efterfrågan och konkurrens samt bedöma dessas inverkan på sitt eget arbete</li> <li>• arbeta enligt sin egen organisations verksamhetsprinciper, affärsidé och värden</li> <li>• i sitt eget arbete iaktta de regler, instruktioner och rekommendationer som gäller för branschen</li> <li>• berätta för kunden vilka möjligheter arbetsgivarföretaget har att producera de produkter eller tjänster som kunden har behov av.</li> </ul> <p><b>Att behärska ekonomisk och kvalitativ verksamhet</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeta ekonomiskt, lönsamt och kvalitativt samt med beaktande av hållbar utveckling</li> <li>• i försäljnings- och kundservicesarbete bedöma åtgången av produkter samt ta hänsyn till anskaffningskostnader och deras inverkan på prissättningen av produkter</li> <li>• arbeta aktivt, initiativrikt och företagsamt.</li> </ul> <p><b>Att förbinda sig vid mål och verksamhetsplaner</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• omsätta organisationens strategi i praktiken genom sin egen verksamhet och sakkunskap</li> <li>• förbinda sig att genomföra mål och verksamhetsplaner för företaget och sin egen enhet.</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan förbereda sig för försäljningssituationer</li> </ul> | <p><b>Kännedom om produkterna</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i försäljningssituationen berätta för kunder om den egna branschens och organisationens produkter och hur de huvudsakligen skall användas</li> <li>• för kunden framhålla fördelar och nytta hos egna produkter och tjänster i förhållande till de viktigaste konkurrenterna och deras produkter</li> <li>• i sitt arbete ta hänsyn till de faktorer som medför variationer i efterfrågan inom sin egen bransch och sina egna produkter</li> <li>• självständigt prissätta produkter inom sitt eget ansvarsområde med hänsyn till sin organisationens lönsamhetsmål</li> <li>• i en försäljningssituation räkna med lagerhanteringens inverkan på leveransen av produkten.</li> </ul>   |
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan utföra försäljningsarbete.</li> </ul>                | <p><b>Att behärska försäljningsarbete</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lyssna uppriktigt på kunden</li> <li>• tillsammans med kunden analysera hans/hennes köpbehov</li> <li>• för kunden ärligt och uppriktigt framhålla den nytta den egna produkten ger</li> <li>• behandla de motargument som uppstår i försäljningssituationen med respekt för kunden</li> <li>• be om en beställning av kunden i rätt läge</li> <li>• ta kontakt med kunden på överenskommet sätt</li> <li>• följa med kundförhållandet enligt praxis i den egna organisationen</li> <li>• behandla reklamationer enligt praxis i den egna organisationen.</li> </ul> <p><b>Att söka kunskap</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• skaffa den kunskap han behöver i sitt arbete mångsidigt från olika källor</li> <li>• i kunskapssökandet nyttja olika experters tjänster</li> <li>• utvärdera användbarheten i den kunskap han/hon skaffat och omvandla den i den form han/hon behöver</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p><b>Att utveckla kvaliteten på arbetet och verksamheten</b></p> <p>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bedöma sin kundservice- och försäljningskompetens samt i samråd med sin förman se till att han/hennes färdigheter bibehålls och utvecklas</li> <li>• ansvara för att det egna arbetet utvecklas</li> <li>• aktivt följa med kvaliteten i de egna verksamhetsprocesserna och vidta nödvändiga åtgärder.</li> </ul>   |
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan i sitt eget arbetsgemenskap arbeta som ansvarig medlem.</li> </ul> | <p><b>Kunskap om det egna arbetet och verksamhetsområdet</b></p> <p>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeta enligt de etiska normer som gäller i den egna branschen</li> <li>• arbeta på det sätt som det egna ansvarsområdet och de egna arbetsuppgifterna förutsätter</li> <li>• rätta sig efter stadganden och bestämmelser som gäller den egna branschen</li> <li>• arbeta enligt lagstiftning och branschens kollektivavtal</li> <li>• arbeta på det sätt som arbetstagarens och arbetsgivarens ansvar och skyldigheter förutsätter</li> <li>• arbeta för egen del så att organisationens kvalitetsmål uppfylls</li> <li>• arbeta i samarbete med interna och externa nätverk enligt sitt eget ansvarsområde</li> <li>• på ett positivt sätt föra fram sitt eget kunnande och sin uppskattning av sitt arbete och dela med sig av sin sakkunskap vid utvecklingen av arbetsgemenskapen</li> <li>• i sin arbetsmiljö använda nödvändiga maskiner och apparater</li> <li>• planera sin tidsdisposition och sörja för sin egen arbetsförmåga och kondition samt veta till vem han/hon kan vända sig med sina frågor vid behov.</li> </ul> <p><b>Ansvar för arbetsmiljön</b></p> <p>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeta enligt arbets säkerhetsbestämmelser</li> <li>• ansvara för säkerheten, ordningen och trivseln i sin arbetsmiljö</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• i sitt arbete ta hänsyn till miljön</li> <li>• i sitt arbete ta hänsyn till de krav internationalisering ställer.</li> </ul> <p><b>Att fungera som handledare</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• instruera andra medlemmar i arbetsgemenskapen i arbetsuppgifter, arbetsmiljö och hanteringen av kundrelationer</li> <li>• upprätthålla och utveckla introduktionen av nya medarbetare i sin organisation samt verksamheten och materialet i anslutning till introduktion</li> <li>• sörja för att tyst kunskap inom det egna ansvarsområdet överförs till nya arbetstagare</li> <li>• uppmuntra den som instrueras att lära sig nytt och berömma honom/henne för sina framsteg.</li> </ul> |
|--|--|

### c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten

Då examensdelen avläggs är det centralt att examinanden har en helhetsbild av sin egen organisation och dess verksamhetsmiljö samt om sin egen uppgift och eget ansvar. Examinanden visar att han/hon kan planera och genomföra sitt eget försäljningsarbete enligt uppställda mål. Han/hon kan i sin egen organisation fungera som en aktiv och positiv medlem i sin arbetsgemenskap. Examinanden har också en öppen och klar uppfattning om behoven av och målen för utvecklingen av sin egen kompetens och han/hon förbinder sig att målmedvetet förkovra sig.

Yrkesskickligheten påvisas enligt följande:

#### 1. Yrkesprovet för examensdelen

Examinanden påvisar sina kunskaper i arbetsuppgifter som ingår i hans/hennes dagliga försäljningsarbete enligt de krav på yrkesskicklighet som uppställts för examensdelen. De som på arbetsplatsen bedömer yrkesprovet använder målen och kriterierna för bedömningen som grund och ger ett skriftligt utlåtande över den. Påvisandet av färdigheterna kan kompletteras av dokument som utgör en del av examinandens yrkesprov när de innehåller en bedömning. Utvärderingsmaterialet består av utlåtandena och de bedömda dokumenten.

#### 2. Utvärderingssamtal

Efter varje del av yrkesprovet hålls ett utvärderingssamtal, där examinanden och en grupp representanter för trepartssamarbetet (arbetsgivarna, arbetstagarna och undervisningen) deltar. I utvärderingsgruppen kan också en representant för privatföretagare eller en yrkesutövare ingå, speciellt om examinanden siktar på att starta eget företag.

Under samtalet redogör examinanden för den bedömning som hon har fått i yrkesprovet och för sin egen självvärdering samt företer eventuella dokument som anknyter till proven. Examinanden och utvärderarna diskuterar sinsemellan examinandens yrkesfärdigheter och yrkesmässiga mognad på basis av de givna utvärderingarna och dokumenten. Avslutningsvis håller utvärderingsgruppen ett möte där den beslutar om godkännande eller underkännande av examensdelen och ger ett skriftligt utlåtande över beslutet.

## KOMPETENSOMRÅDET FÖRSÄLJNING TILL KONSUMENTER

### 2 § Försäljning till enskilda konsumenter

| <b>a) Krav på yrkesskicklighet</b>   | <b>b) Mål och kriterier för bedömning</b>  |
|--|--|
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan sköta och utveckla kundrelationer.</li> </ul>                      | <p><b>Att arbeta i kundserviceuppdrag</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sköta kundbetjäningen enligt servicekonceptet för organisationen och principerna för god kundservice.</li> <li>• i betjäningssituationen sätta sig i kundens situation och samtidigt iaktta den egna organisationens mål och verksamhetsplaner</li> <li>• använda rabatt- och betalningsvillkor lönsamt, upplysa kunder om betalningsvillkor och –sätt samt i betalningsskedet behärska användningen av olika betalningsmedel</li> <li>• utnyttja tekniker för modern handel i sitt arbete</li> <li>• arbeta miljöansvarigt och etiskt riktigt i sitt eget arbete.</li> </ul> |
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan utföra målinriktat och resultatrikt försäljningsarbete.</li> </ul> | <p><b>Att hantera leveransprocessen</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeta i praktisk kundservice i enlighet med order- och expedieringsprocessen för den egna enheten med hjälp av informationsteknik</li> <li>• självständigt göra normala beställningar</li> <li>• förutse och planera åtgärder, som förorsakas av ankommande varuleveranser</li> <li>• motta ankommande produkter och utföra åtgärder i anslutning till det</li> <li>• se till att de produkter som han/hon har ansvar för ställs fram</li> <li>• planenligt ställa fram material med syfte att främja försäljningen</li> </ul>   |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• i sin dagliga arbetsmiljö använda de maskiner och apparater som behövs för att leverera produkten åt kunden.</li> </ul> <p><b>Att medverka i marknadsföring</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• genomföra marknadsföringsåtgärder på planerat sätt i samarbete med den egna arbetsenheten</li> <li>• redogöra för sin egen enhet de inkomster marknadsföringsåtgärderna medför och de utgifter de förorsakar</li> <li>• i samarbete med sin egen arbetsenhet självständigt genomföra marknadsundersökningar i liten skala som stöd för sitt eget försäljningsarbete</li> <li>• följa med marknadsföringsåtgärder i den egna organisationen och hos konkurrerande organisationer.</li> </ul>   |
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan arbeta med försäljningsuppgifter.</li> </ul> | <p><b>Att presentera och sälja produkter och produkthelheter</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ge råd om hur kunden kan utnyttja produkthelheter med hänsyn till kunden och hans livssituation</li> <li>• kombinera det egna företagets produkter till mångsidiga produkthelheter utgående från kundens behov</li> <li>• lotsa kunden till att besluta köpa de produkter och tjänster som bäst lämpar sig för sådan användning och konsumtion han/hon är van vid</li> <li>• försäkra sig om, att kunden är nöjd med den produkt eller tjänst han/hon har köpt.</li> </ul> <p><b>Vägledning och produktkunskap</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• assistera kunden i att bland sortimentet hitta lämpliga produkt- och servicelösningar</li> <li>• för kunden presentera motiveringar till det produktsortiment som står till buds</li> <li>• i försäljningssituationen ta hänsyn till kundens specialbehov.</li> </ul> <p><b>Att ta till vara kundrespons</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aktivt samla kundrespons</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• behandla erhållen respons med hänsyn till kundernas situation</li> <li>• föra vidare erhållen respons enligt praxisen i organisationen samt utnyttja den i enhetens och eget arbete</li> <li>• på ett naturligt sätt bemöta tack för väl utfört arbete.</li> </ul> <p><b>Att genomföra en säkerhetsplan</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeta enligt säkerhetsplanen för den egna enheten</li> <li>• förhålla sig lugn och kunna lugna ner läget i en situation som hotar kundernas och den egna tryggheten</li> <li>• vid behov skaffa hjälp av experter.</li> </ul>  |
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan arbeta interaktivt med kunder i olika situationer.</li> </ul> | <p><b>Att sköta kommunikationen i olika situationer</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i växelverkan med kunden fungera flexibelt och situationskänsligt för att säkerställa kundbelåtenhet</li> <li>• göra servicesituationen till en positiv upplevelse för kunden och därmed visa att han högaktar kundens förväntningar och behov</li> <li>• arbeta i olika kundservicesituationer med hänsyn till kundernas enskilda behov och den egna organisationens möjligheter</li> <li>• betjäna kunder i normala servicesituationer utöver på finska eller svenska på ett annat ur organisationens synvinkel viktigt främmande språk</li> <li>• i olika situationer ta hänsyn till internationa- lism och olika kulturer</li> <li>• utnyttja elektronisk kommunikation i sitt eget arbete.</li> </ul> <p><b>Att sköta skriftlig kommunikation</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• planera och producera försäljningsinriktat material för kunder på grammatikaliskt klan- derfri finska eller svenska med hjälp av mo- dern informations- och kommunikationsteknik</li> <li>• medverka inom ramen för eget arbete i utvär- deringen av kvaliteten på marknadsförings- materialet.</li> </ul> |

### **c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten**

Då examensdelen avläggs är det centrala att examinanden kan sälja sitt eget företags produkter och tjänster åt privata konsumenter. Han/hon kan arbeta enligt servicekonceptet för sin organisation med hänsyn till leveransprocessen för produkterna. Han/hon kan betjäna och instruera sina kunder naturligt i olika situationer av växelverkan samt medverka i sin egen organisations marknadsföringsåtgärder.

Yrkesskickligheten påvisas enligt följande:

#### 1. Yrkesprovet för examensdelen

Examinanden påvisar sina kunskaper i arbetsuppgifter som ingår i hans/hennes dagliga försäljningsarbete enligt de krav på yrkesskicklighet som uppställts för examensdelen. De som på arbetsplatsen bedömer yrkesprovet använder målen och kriterierna för bedömningen som grund och ger ett skriftligt utlåtande över bedömningen. Påvisandet av färdigheterna kan kompletteras av dokument som utgör en del av examinandens yrkesprov när de innehåller en bedömning. Utvärderingsmaterialet består av utlåtandena och de bedömda dokumenten.

#### 2. Utvärderingssamtal

Efter varje del av yrkesprovet hålls ett utvärderingssamtal, där examinanden och en grupp representanter för trepartssamarbetet (arbetsgivarna, arbetstagarna och undervisningen) deltar. I utvärderingsgruppen kan också en representant för privatföretagare eller en yrkesutövare ingå, speciellt om examinanden siktar på att starta eget företag.

Under samtalet redogör examinanden för den bedömning som hon har fått i yrkesprovet och för sin egen självvärdering samt företer eventuella dokument som anknyter till proven. Examinanden och utvärderarna diskuterar sinsemellan examinandens yrkesfärdigheter och yrkesmässiga mognad på basis av de givna utvärderingarna och dokumenten. Avslutningsvis håller utvärderingsgruppen ett möte där den beslutar om godkännande eller underkännande av examensdelen och ger ett skriftligt utlåtande över beslutet.

# KOMPETENSOMRÅDET FÖRSÄLJNING TILL FÖRETAG

## 3 § Försäljning från företag till företag

| <b>a) Krav på yrkesskicklighet</b>   | <b>b) Mål och kriterier för bedömningen</b>  |
|--|--|
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• kan i sitt eget arbete tillämpa sin organisations principer för affärsverksamhet.</li></ul> | <p><b>Kännedom om verksamhetsmiljön och den egna organisationens verksamhet</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• i sitt arbete fungera enligt sitt eget företags eller sin organisations centrala principer och affärsidé</li><li>• tillgodogöra sig i sitt arbete företagets framgångsfaktorer samt egna och organisationens nätverksrelationer</li><li>• i sitt arbete ta hänsyn till betydande förändringar i sin bransch och konsekvensen av dem</li><li>• medverka för sin egen del till lönsamhet och ekonomiskt resultat för organisationens verksamhet</li><li>• verkar miljöansvarigt och etiskt riktigt i sitt arbete.</li></ul> <p><b>Att fungera som medlem i arbetsgrupp</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• arbeta interaktivt och i samarbete med såväl medlemmarna i arbetsgemenskapen som medlemmar i externa nätverk i syfte att utföra en kvalitativt god arbetsprestation</li><li>• iaktta spelreglerna för planering och rapportering av företagets försäljningsarbete</li><li>• ta hänsyn till hur organisationen påverkar det egna arbetet och arbetssättet</li><li>• förutse hur det egna arbetet påverkar organisationens övriga verksamhet</li><li>• i försäljningsgruppen arbeta som aktiv och samarbetsbefrämjande medlem</li><li>• informera om egna försäljningsprestationer i företaget eller i organisationen enligt överenskommen praxis.</li></ul> <p><b>Att utveckla sitt eget arbete</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• bedöma behovet av att förkovra sin egen yrkesskicklighet i relation till utvecklingen inom branschen</li></ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• aktivt utveckla sin egen yrkesskicklighet</li> <li>• vara mån om sin egen fysiska och mentala hälsa</li> </ul>  |
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan skaffa, upprätthålla och utveckla kundrelationer.</li> </ul> | <p><b>Att sköta kundrelationer</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fortlöpande hålla kontakt med sin kundkrets och utveckla kundrelationer lönsamt och långsiktigt</li> <li>• aktivt skaffa ny kundkrets</li> <li>• för sin försäljning uppgöra en effektiv och lönsam försäljningsplan och -budget</li> <li>• ta i betraktande hur prisstrukturen för egna produkter eller tjänster påverkar försäljning och intäkter</li> <li>• för sin försäljning uppgöra en effektiv och ekonomisk genomförandeplan</li> <li>• genomföra sin försäljning enligt planen</li> <li>• analysera sin egen försäljningsplan kritiskt och vidta nödvändiga åtgärder</li> <li>• följa med leveranserna till kunderna enligt gällande praxis i organisationen och försäkra sig om att kunden är nöjd</li> <li>• planera sin tidsdisposition effektivt, lönsamt och ekonomiskt</li> <li>• dra nytta av moderna, datatekniska metoder i kundhanteringen.</li> </ul> |
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan utföra försäljningsarbete i praktiken.</li> </ul>            | <p><b>Att sköta kundförhandlingar</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avtala om kundbesök och förbereda dem enligt praxis i organisationen</li> <li>• planera och producera presentationsdokument för försäljningssituationer för kunder</li> <li>• motivera det mervärde produkterna eller lösningarna ger åt kunden</li> <li>• enligt den modell som används i organisationen uppgöra offert på finska eller svenska eller på ett annat för organisationen viktigt främmande språk</li> <li>• tillgodogöra sig det marknadsföringsstöd, -material och den utbildning det egna företaget eller huvudmannen erbjuder samt inom ramen för sitt arbete bedöma kvaliteten i dem.</li> </ul>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p><b>Att sköta kommunikationen i olika situationer</b></p> <p>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lyssna på sin kund och kartlägga kundens behov och situation</li> <li>• ur sortimentet hos det egna företaget uppgöra en lösningshelhet som motsvarar kundens behov</li> <li>• kvalitativt presentera för kunden sin egen produkt- eller tjänstelösning</li> <li>• samtala med kunder i normal servicesituation utöver på finska eller svenska på ett annat för organisationen viktigt främmande språk</li> <li>• i olika situationer ta hänsyn till internationa- lism och olika kulturer</li> <li>• utnyttja elektronisk kommunikation i kontakterna med kunden.</li> </ul> |
|--|---|

### c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten

Då examensdelen avläggs är det centralt att examinandena kan utföra sitt försäljningsarbete enligt verksamhetsprinciperna för sitt eget företag eller egen organisation genom att tillgodogöra sig företagets framgångsfaktorer och nätverksrelationer. Examinanden kan fungera som ansvarig medlem i en arbetsgrupp. Examinanden kan ansvarsfullt sköta och utveckla kundrelationer och målmedvetet förverkliga sin egen försäljningsplan. Examinanden kan visa att han/hon kan fungera som en del av hela organisationens marknadsföring samt skapa en positiv bild av sitt företag och sin egen bransch. Examinanden visar också att han/hon kan bedöma och utveckla kvaliteten i sitt eget arbete.

Yrkesskickligheten påvisas enligt följande:

#### 1. Yrkesprovet för examensdelen

Examinanden påvisar sina kunskaper i arbetsuppgifter som ingår i hans/hennes dagliga försäljningsarbete enligt de krav på yrkesskicklighet som uppställts för examensdelen. De som på arbetsplatsen bedömer yrkesprovet använder målen och kriterierna för bedömningen som grund och ger ett skriftligt utlåtande över bedömningen. Påvisandet av färdigheterna kan kompletteras av dokument som utgör en del av examinandens yrkesprov när de innehåller en bedömning. Utvärderingsmaterialet består av utlåtandena och de bedömda dokumenten.

#### 2. Utvärderingssamtal

Efter varje del av yrkesprovet hålls ett utvärderingssamtal, där examinandena och en grupp representanter för trepartssamarbetet (arbetsgivarna, arbetstagarerna och undervisningen) deltar. I utvärderingsgruppen kan också en representant för privatföretagare eller en yrkesutövare ingå, speciellt om examinandena siktar på att starta eget företag.

Under samtalet redogör examinanden för den bedömning som han/hon har fått i yrkesprovet och för sin egen självvärdering samt företer eventuella dokument som anknyter till proven. Examinanden och utvärderarna diskuterar sinsemellan examinandens yrkesfärdigheter och yrkesmässiga mognad på basis av de givna utvärderingarna och dokumenten. Avslutningsvis håller utvärderingsgruppen ett möte där den beslutar om godkännande eller underkännande av examensdelen och ger ett skriftligt utlåtande över beslutet.

## KOMPETENSOMRÅDET SJÄLVSTÄNDIG FÖRSÄLJNINGSREPRESENTANT

### 4 § Att fungera som självständig försäljningsrepresentant

| <b>a) Krav på yrkesskicklighet</b>  | <b>b) Mål och kriterier för bedömning</b>   |
|---|---|
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan starta en affärsrörelse.</li> </ul> | <p><b>Att starta en affärsrörelse</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• precisera sin egen affärsidé</li> <li>• välja den ändamålsenligaste företagsformen för sin verksamhet</li> <li>• ombesörja registrering av företaget och andra lagstadgade skyldigheter</li> <li>• organisera det egna företagets administration</li> <li>• skapa andra för sin företagsverksamhet betydelsefulla samarbets- och kontaktnät.</li> </ul> <p><b>Att välja försäljningsstrategi</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• för sin produkt- och kundkännedom välja den mest adekvata arbetsmetoden</li> <li>• analysera marknaden och på den välja de mest fördelaktiga segmenten för sitt företag.</li> </ul> <p><b>Att precisera produktsortimentet</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• välja för sin representationsportfölj ett sortiment produkter som kompletterar varandra och inte konkurrerar med varandra och uppdatera den</li> <li>• hålla sin egen produktkunskap a jour</li> <li>• söka nya produkter åt sin kundkrets.</li> </ul> |

Examinanden

- kan bygga upp fungerande kontakter till huvudmän.

### **Att uppsöka och bedöma huvudmän och produkter**

Examinanden kan

- söka upp huvudmän med hjälp av egna nätverk och andra informationskällor
- bedöma konkurrenskraften, soliditeten, kvaliteten på produkter, leveranskapaciteten, tillförlitligheten och tillväxtutsikterna hos en potentiell huvudman
- använda sig av utbildning och olika stödformer som huvudmannen erbjuder, exempelvis marknadsföring, finansiering och lagerhållning
- bedöma sin egen position i sin huvudmannens försäljningsorganisation.

### **Att sälja sitt eget kunnande åt huvudman**

Examinanden kan

- för en potentiell huvudman trovärdigt visa upp sin egen marknads- och produktkunskap
- visa upp sin egen verksamhetsmetod på marknaden och det mervärde det ger åt sin huvudmannens produkter
- kommunicera muntligt och skriftligt utöver på finska eller svenska också på ett annat för organisationen viktigt främmande språk och då ta hänsyn till eventuella kulturskillnader.

### **Att uppgöra agenturavtal**

Examinanden kan

- förhandla om agenturavtal med respekt för bägge parter rättigheter och iakttagande av skyldigheter
- ingå ett skriftligt agenturavtal
- vid behov använda sakkunnighjälp.

### **Att upprätthålla och utveckla relationer till huvudman**

Examinanden kan

- utföra utfästelserna i agenturavtalet i sitt dagliga arbete
- regelbundet hålla kontakt med sin huvudman med hjälp av data- och informationsteknologi
- till sin huvudman rapportera om hur försäljningen utvecklas

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• följa med sina egna provisions- och arvodesintäkter från olika huvudmän</li> <li>• vid behov förmedla reklamationer åt huvudman och följa med eventuella åtgärder</li> <li>• kartlägga för sin egen verksamhets skull alternativa och lönsamma nya huvudmän utgående från nuvarande tillväxt- och utvecklingsutsikter.</li> </ul>   |
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan skaffa, upprätthålla och utveckla kundrelationer.</li> </ul> | <p><b>Att sköta kundrelationer</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fortlöpande hålla kontakt med sin kundkrets och utveckla kundrelationer lönsamt och långsiktigt</li> <li>• aktivt skaffa ny kundkrets</li> <li>• för sin försäljning uppgöra en effektiv och lönsam försäljningsplan och -budget</li> <li>• ta i betraktande hur prisstrukturen för de egna produkterna eller tjänsterna påverkar försäljning och intäkter</li> <li>• för sin försäljning uppgöra en effektiv och ekonomisk genomförandeplan</li> <li>• genomföra sin försäljning enligt planen</li> <li>• analysera sin egen försäljningsplan kritiskt och vidta nödvändiga åtgärder</li> <li>• följa med leveranserna till kunderna enligt gällande praxis i organisationen och försäkra sig om att kunden är nöjd</li> <li>• planera sin tidsdisposition effektivt, lönsamt och ekonomiskt</li> <li>• dra nytta av moderna, datatekniska metoder i kundhanteringen.</li> </ul> <p><b>Att sköta kommunikationen i olika situationer</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lyssna på sin kund och kartlägga kundens behov och situation.</li> <li>• ur sortimentet hos sitt eget företag uppgöra en lösningshelhet som motsvarar kundens behov</li> <li>• kvalitativt presentera för kunden sin egen produkt- eller tjänstelösning</li> <li>• samtala med kunder i normal servicesituation utöver på finska eller svenska också på ett annat för organisationen viktigt främmande språk</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• i olika situationer ta hänsyn till internationalism och olika kulturer</li> <li>• utnyttja elektronisk kommunikation vid kontakterna med kunden.</li> </ul>   |
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan planera och genomföra försäljningsarbete.</li> </ul> | <p><b>Att uppgöra och genomföra en försäljningsplan</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fortlöpande hålla kontakt med sin kundkrets</li> <li>• för sin försäljning uppgöra en effektiv och ekonomisk genomförandeplan</li> <li>• analysera sin egen försäljningsplan kritiskt och vidta nödvändiga åtgärder</li> <li>• genomföra sin försäljning enligt den plan han/hon på förhand uppgjort</li> <li>• i sitt arbete tillgodogöra sig den utbildning han/hon fått av sin huvudman</li> <li>• dra nytta av moderna, datatekniska metoder i kundhanteringen.</li> </ul> <p><b>Att använda försäljningstekniker</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tillgodogöra sig principerna för konsulterande försäljning i sitt försäljningsarbete</li> <li>• lyssna på sin kund och ställa rätta frågor</li> <li>• presentera de produkt- och tjänstelösningar han/hon erbjuder samt sin huvudmans företag</li> <li>• motivera det mervärde de produkter han/hon företräder ger åt kunden.</li> </ul> |

### c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten

Då examensdelen avläggs är det centrala att examinandem har en helhetsbild av vad det innebär att arbeta som självständig försäljningsrepresentant. Examinanden visar att han/hon kan arbeta i sitt eget företag och samtidigt aktivt skapa både fungerande relationer till huvudmän och till ett fungerande och även på lång sikt produktivt kundnätverk. Examinanden har också en öppen och klar uppfattning om behoven av och målen för utvecklingen av sin egen kompetens och han/hon förbinder sig att målmedvetet förkovra sig.

Yrkesskickligheten påvisas enligt följande:

## 1. Yrkesprovet för examensdelen

Examinanden påvisar sin kompetens att arbeta som självständig representant enligt de krav på yrkesskicklighet som uppställts för examensdelen. De som på arbetsplatsen bedömer yrkesprovet använder målen och kriterierna för bedömningen som grund och ger ett skriftligt utlåtande över bedömningen. Påvisandet av färdigheterna kan kompletteras av dokument som utgör en del av examinandens yrkesprov när de innehåller en bedömning. Utvärderingsmaterialet består av utlåtandena och de bedömda dokumenten.

## 2. Utvärderingssamtal

Efter varje del av yrkesprovet hålls ett utvärderingssamtal, där examinanden och en grupp representanter för trepartssamarbetet (arbetsgivarna, arbetstagarna och undervisningen) deltar. I utvärderingsgruppen kan också en representant för privatföretagare eller en yrkesutövare ingå, eftersom examinanden är självständig företagare.

Under samtalet redogör examinanden för den bedömning som han/hon har fått i yrkesprovet och för sin egen självvärdering samt företer eventuella dokument som anknyter till proven. Examinanden och utvärderarna diskuterar sinsemellan examinandens yrkesfärdigheter och yrkesmässiga mognad på basis av de givna utvärderingarna och dokumenten. Avslutningsvis håller utvärderingsgruppen ett möte där den beslutar om godkännande eller underkännande av examensdelen och ger ett skriftligt utlåtande över beslutet.

# KOMPETENSOMRÅDET FÖRSÄLJNING AV HEMTEKNIK OCH -INREDNING

## 5 § Försäljning av hemteknik och möbler åt konsumenter

| <b>a) Krav på yrkesskicklighet</b>  | <b>b) Mål och kriterier för bedömning</b>   |
|---|---|
| Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• kan sköta och utveckla kundkontakter.</li></ul> | <b>Att arbeta inom kundservice</b> <p>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• sköta kundbetjäningen enligt servicekonceptet för organisationen och principerna för god kundservice.</li><li>• i betjäningssituationen sätta sig i kundens situation och samtidigt ta hänsyn till den egna organisationens mål och verksamhetsplaner</li><li>• använda rabatt- och betalningsvillkor lönsamt, upplysa kunder om betalningsvillkor och –sätt samt i betalningsskedet kunna använda olika betalningsmedel</li><li>• utnyttja tekniker för modern handel i sitt arbete</li><li>• utföra sitt eget arbete miljöansvarigt och etiskt riktigt.</li></ul> |

|  |  |
|--|--|
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan utföra målinriktat och resultatrikt försäljningsarbete.</li> </ul> | <p><b>Att hantera leveransprocessen</b></p> <p>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeta i praktisk kundservice i enlighet med order- och expedieringsprocessen för den egna enheten med hjälp av informationsteknik</li> <li>• självständigt göra normala offerter och beställningar</li> <li>• anvisa kunden i valet, ibruktagandet och skötseln av hemteknik och inredning som kräver montering och installation</li> <li>• sköta om att de produkter som han/hon har ansvar för ställs fram och som planerat ställa fram material som ansluter sig till främjandet av försäljningen</li> <li>• utnyttja expertnätverk och samarbeta med varuleverantörer, importörer och tillverkare</li> <li>• förutse och planera åtgärder, som förorsakas av ankommande varuleveranser</li> <li>• använda de maskiner och apparater som behövs för att leverera produkten åt kunden</li> <li>• informera om egna försäljningsprestationer i företaget eller i organisationen enligt överenskommen praxis.</li> </ul> <p><b>Att medverka i marknadsföring</b></p> <p>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• genomföra marknadsföringsåtgärder på planerat sätt i samarbete med den egna arbetsenheten</li> <li>• redogöra för sin egen enhet de inkomster marknadsföringsåtgärdena medför och de utgifter de förorsakar</li> <li>• självständigt genomföra marknadsundersökningar i liten skala som stöd för eget försäljningsarbete</li> <li>• följa med marknadsföringsåtgärder i den egna organisationen och hos konkurrerande organisationer.</li> </ul> |
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan arbeta i försäljningsuppgifter</li> </ul>                          | <p><b>Att presentera och sälja produkter och produkthelheter</b></p> <p>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• klarlägga produktdeklarationerna för den hemteknik eller inredning som skall monteras eller installeras</li> <li>• ge råd om hur kunden kan utnyttja produkt-</li> </ul>  |

helheter med hänsyn till kundens behov och livssituation

- kombinera eget företags produkter till mångsidiga produkthelheter utgående från kundens behov
- lotsa kunden till att besluta köpa de produkter och tjänster som bäst lämpar sig för sådan användning och konsumtion han/hon är van vid
- enligt kundens behov planera och genomföra placering och uppmätning av hemteknik och -inredning
- ta hänsyn till att hemtekniken och -inredningen för olika målgrupper skall vara trygga och behändig att använda
- redogöra för installations- och underhållstjänster för hemteknik och -inredning
- försäkra sig om, att kunden är nöjd med den produkt eller tjänst han/hon har köpt.

### **Vägledning och produktkunskap**

Examinanden kan

- för de produkter han/hon säljer skaffa test- och forskningsresultat enligt olika målgruppers behov
- visa var kunden bland sortimentet kan hitta ersättande och för kunden dimensionerade lösningar
- för kunden framföra motiveringar till det produktsortiment som står till buds
- i försäljningssituationen ta hänsyn till kundens specialbehov
- redogöra för kombinationsmöjligheter mellan hemteknik och -inredning och tillbehör
- försäkra sig om, att kunden uppfattat den vägledning han/hon fått på rätt sätt.

### **Att ta till vara kundrespons**

Examinanden kan

- aktivt samla kundrespons
- hantera erhållen respons med hänsyn till kundernas situation
- föra vidare erhållen respons enligt praxisen i organisationen samt utnyttja den i enhetens och eget arbete
- på ett naturligt sätt bemöta tack för väl utfört arbete.

|  |   |
|--|---|
|  | <p><b>Att genomföra en säkerhetsplan</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeta enligt säkerhetsplanen för den egna enheten</li> <li>• förhålla sig lugn och kunna lugna ner läget i en situation som hotar kundernas och den egna säkerheten</li> <li>• vid behov skaffa hjälp av experter</li> </ul>   |
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan kommunicera med kunder i olika situationer.</li> </ul> | <p><b>Att sköta kommunikationen i olika situationer</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i växelverkan med kunden fungera flexibelt och situationskänsligt för att säkerställa kundbelåtenhet</li> <li>• göra betjäningssituationen till en positiv upplevelse för kunden och därmed visa att han/hon högaktar kundens förväntningar och behov</li> <li>• arbeta i olika kundservicesituationer med hänsyn till kundernas enskilda behov och den egna organisationens förutsättningar</li> <li>• betjäna kunder i normala servicesituationer utöver på ledig finska eller svenska samt på ett annat ur organisationens synvinkel viktigt främmande språk</li> <li>• i olika situationer ta hänsyn till internationalism och olika kulturer</li> <li>• utnyttja elektronisk kommunikation i sitt eget arbete.</li> </ul> <p><b>Att sköta skriftlig kommunikation</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• planera och producera åt kunderna försäljningsinriktat material på grammatikaliskt klanderfri finska eller svenska med hjälp av modern informations- och kommunikationsteknik</li> <li>• medverka inom ramen för sitt eget arbete i utvärderingen av kvaliteten på marknadsföringsmaterialet.</li> </ul> |

### **c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten**

Då examensdelen avläggs är det centrala att examinanden har en helhetsbild av hur en framgångsrik försäljning av hemteknik och –inredning samt rådgivning genomförs på ett sätt som tillfredsställer kunden. Han/hon förmår mångsidigt betjäna konsumentkunder då han/hon säljer hemteknik, -inredning eller underhållningselektronik eller mobilapparater samt tilläggsutrustning och tillbehör till dem. Han/hon kan utöver kundservicen hålla kontakt med nätverk i anslutning till uppgifterna. Examinanden kan utvärdera sin verksamhet i arbetsuppgifterna och arbetsgemenskapen samt utveckla sin verksamhet.

Yrkesskickligheten påvisas enligt följande:

#### 1. Yrkesprovet för examensdelen

Examinanden påvisar sina kunskaper i arbetsuppgifter som ingår i hans/hennes dagliga försäljningsarbete enligt de krav på yrkesskicklighet som uppställts för examensdelen. De som på arbetsplatsen bedömer yrkesprovet använder målen och kriterierna för bedömningen som grund och ger ett skriftligt utlåtande över bedömningen. Påvisandet av färdigheterna kan kompletteras av dokument som utgör en del av examinandens yrkesprov när de innehåller en bedömning. Utvärderingsmaterialet består av utlåtandena och de bedömda dokumenten.

#### 2. Utvärderingssamtal

Efter varje del av yrkesprovet hålls ett utvärderingssamtal, där examinanden och en grupp representanter för trepartssamarbetet (arbetsgivarna, arbetstagarna och undervisningen) deltar. I utvärderingsgruppen kan också en representant för privatföretagare eller en yrkesutövare ingå, speciellt om examinanden siktar på att starta eget företag.

Under samtalet redogör examinanden för den bedömning som han/hon har fått i yrkesprovet och för sin egen självvärdering samt företer eventuella dokument som anknyter till proven. Examinanden och utvärderarna diskuterar sinsemellan examinandens yrkesfärdigheter och yrkesmässiga mognad på basis av de givna utvärderingarna och dokumenten. Avslutningsvis håller utvärderingsgruppen ett möte där den beslutar om godkännande eller underkännande av examensdelen och ger ett skriftligt utlåtande över beslutet.

# KOMPETENSOMRÅDET TELEMARNADSFÖRING

## 6 § Att arbeta i telemarknadsföringscenter

| <b>a) Krav på yrkesskicklighet</b>   | <b>b) Mål och kriterier för bedömning</b>  |
|--|--|
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• kan sköta och utveckla kundkontakter.</li></ul>                         | <p><b>Att sköta och utveckla kundrelationer</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• känna igen företagets olika kundgrupper och i vilket stadium kundrelationen är</li><li>• i kundservicen arbeta i enlighet med organisationens servicekoncept och kvalitetsmål</li><li>• arbeta enligt de stadganden och bestämmelser som gäller för branschen samt enligt de verksamhetsprinciper branschen godtagit</li><li>• utveckla kundrelationer i enlighet med verksamhetsprinciperna för sin egen organisation.</li></ul>  |
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• kan förbereda sig för kundservice och försäljningssituationer</li></ul> | <p><b>Att ha tillgången på produkter eller tjänster under kontroll</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• dra nytta av de stödfunktioner i organisationen med vilka det kan säkerställas att kunden får de produkter eller tjänster den beställt</li><li>• effektivt använda datateknik i beställnings- och leveransprocesser</li><li>• i enlighet med sin egen uppgiftsbeskrivning sköta de åtaganden om vilka det överenskommits med kunden.</li></ul> <p><b>Att planera kundarbetet</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• planera sitt kundarbete med hjälp av strukturen och egenskaperna hos sin kundkrets</li><li>• klara målen då han/hon genomför gemensamt överenskommen försäljningsplan</li><li>• presentera produkter och tjänster avsedda för sin kundkrets enligt aktuella marknadsföringskampanjer</li><li>• ta till vara responsen från kunder då han/hon planerar och utvecklar sitt kundarbete.</li></ul> <p><b>Att medverka i marknadsföring</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• genomföra marknadsföringsåtgärder på planerat sätt i samarbete med den egna arbetsenheten</li></ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• redogöra för sin egen enhet de inkomster marknadsföringsåtgärderna medför och de utgifter de förorsakar</li> <li>• i samarbete med sin egen arbetsenhet självständigt genomföra marknadsundersökningar i liten skala som stöd för sitt eget försäljningsarbete</li> <li>• följa med marknadsföringsåtgärder i den egna organisationen och hos konkurrerande organisationer.</li> </ul>   |
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan arbeta i kundserviceuppgifter</li> </ul> | <p><b>Att sköta kundservicen</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kartlägga sin kunds situation i olika kundservicesituationer</li> <li>• styra diskussionen med kunden enligt organisationens mål med respekt för kundens behov</li> <li>• visa sig värdesätta kundens förväntningar och behov</li> <li>• klargöra att kunden har förstått den information han/hon fått i serviceprocessen.</li> </ul> <p><b>Att sköta kommunikationen i olika situationer</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i växelverkan med kunden fungera flexibelt och situationskänsligt för att säkerställa kundbelåtenhet</li> <li>• göra servicesituationen till en positiv upplevelse för kunden och därmed visa att han/hon högaktar kundens förväntningar och behov</li> <li>• betjäna kunder i normala servicesituationer utöver på ledig finska eller svenska också på ett annat ur organisationens synvinkel viktigt främmande språk</li> <li>• i olika situationer ta hänsyn till internationalism och olika kulturer.</li> </ul> <p><b>Att sköta skriftlig kommunikation</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• planera och producera för kunderna försäljningsinriktat material på grammatikaliskt klanderfritt finska eller svenska med hjälp av modern informations- och kommunikationsteknik</li> <li>• medverka inom ramen för eget arbete i utvärderingen av kvaliteten på marknadsföringsmaterialet.</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p><b>Att ta till vara kundrespons</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aktivt samla kundrespons</li> <li>• behandla erhållen respons med hänsyn till kundernas situation</li> <li>• föra vidare erhållen respons enligt praxisen i organisationen samt utnyttja den i enhetens och sitt eget arbete</li> <li>• på ett naturligt sätt ta emot tack för gott utfört arbete.</li> </ul> <p><b>Att genomföra en säkerhetsplan</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeta enligt säkerhetsplanen för den egna enheten</li> <li>• vid behov skaffa hjälp av experter</li> </ul>  |
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan arbeta i en telemarknadsföringsenhet.</li> </ul> | <p><b>Att arbeta i en telemarknadsföringsenhet</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeta naturligt som en del av sin egen organisation eller som representant för en uppdragsgivarorganisation</li> <li>• i sitt arbete dra nytta av sin organisations stödfunktioner.</li> </ul> <p><b>Att tillgodogöra sig teknologin i sin telemarknadsföringsenhet</b><br/>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• använda mångsidigt och flexibelt den teknologi och den apparatur den egna enheten förfogar över</li> <li>• i sitt eget arbete brett dra nytta av de möjligheter som apparaturen erbjuder</li> <li>• använda rapporteringssystem i uppföljning och utveckling av sitt eget arbete.</li> </ul> |

Då examensdelen avläggs, är det centrala att examinandena har en helhetsbild av hur det är att arbeta i ett telemarknadsföringscenter. Han/hon förbinder sig att aktivt arbeta som självständig agent eller som agent för sin uppdragsgivarorganisation. Examinanden visar att han/hon kan genomföra den försäljningsplan som man överenskommit om i hans/hennes organisation. Examinanden kan på ett omfattande sätt dra nytta av den teknologi han/hon har till förfogande. Examinanden har också en öppen och klar uppfattning om behoven av och målen för utvecklingen av sin egen kompetens och han/hon förbinder sig att målmedvetet förkovra sig.

## c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten

Yrkesskickligheten påvisas enligt följande:

### 1. Yrkesprovet för examensdelen

Examinanden påvisar sina kunskaper i arbetsuppgifter som ingår i hans/hennes dagliga telemarknadsföringsarbete enligt de krav på yrkesskicklighet som uppställts för examensdelen. De som på arbetsplatsen bedömer yrkesprovet använder målen och kriterierna för bedömningen som grund och ger ett skriftligt utlåtande över bedömningen. Påvisandet av färdigheterna kan kompletteras av dokument som utgör en del av examinandens yrkesprov när de innehåller en bedömning. Utvärderingsmaterialet består av utlåtandena och de bedömda dokumenten.

### 2. Utvärderingssamtal

Efter varje del av yrkesprovet hålls ett utvärderingssamtal, där examinanden och en grupp representanter för trepartssamarbetet (arbetsgivarna, arbetstagarna och undervisningen) deltar. I utvärderingsgruppen kan också en representant för privatföretagare eller en yrkesutövare ingå, speciellt om examinanden siktar på att starta eget företag.

Under samtalet redogör examinanden för den bedömning som han/hon har fått i yrkesprovet och för sin egen självvärdering samt företer eventuella dokument som anknyter till proven. Examinanden och utvärderarna diskuterar sinsemellan examinandens yrkesfärdigheter och yrkesmässiga mognad på basis av de givna utvärderingarna och dokumenten. Avslutningsvis håller utvärderingsgruppen ett möte där den beslutar om godkännande eller underkännande av examensdelen och ger ett skriftligt utlåtande över beslutet.

## FRITT VALBAR EXAMENSDEL:

### 7 § Företagsamhet

Examinanden har rätt att fritt foga examensdelen Företagsamhet till sin examen. Kraven på yrkesskicklighet och målen och kriterier för bedömningen av denna fritt valbara examensdelen förutsätter följande:

| <b>a) Krav på yrkesskicklighet</b>   | <b>b) Mål och kriterier för bedömningen</b>   |
|--|---|
| Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• kan bedöma sina individuella möjligheter och färdigheter att eventuellt arbeta som företagare i branschen</li></ul>                              | <b>Bedömningen av de egna färdigheterna att verka som företagare</b><br>Examinanden kan <ul style="list-style-type: none"><li>• berätta vilka individuella färdigheter som stödjer en framgångsrik företagsverksamhet och kan utifrån detta precisera sina värderingar och bedöma sina färdigheter att arbeta som företagare</li><li>• med handledning av sakkunniga uppgöra en utvecklingsplan för sin verksamhet som företagare</li></ul>   |
| Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• kan analysera branschen och de möjligheter och risker som är förknippade med att starta och utveckla företagsverksamhet</li></ul>                | <b>Klarläggande av företagets verksamhetsbetingelser</b><br>Examinanden kan <ul style="list-style-type: none"><li>• analysera branschens framtidsutsikter och framtida utveckling samt möjligheterna till företagsverksamhet ur en blivande företagares synvinkel</li><li>• kritiskt och konstruktivt bedöma resultatet och lönsamheten i ett eventuellt företag, dvs. undersöka om företaget kan ge en tillfredsställande försörjning</li><li>• betrakta företagandet i anslutning till de ansvar och förpliktelser som är kopplade till verksamheten</li><li>• granska företagsamheten också ur en blivande arbetsgivares synvinkel</li></ul> |
| Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• kan utveckla en preliminär affärsidé för sitt eget företag och formulera ett lämpligt sätt och lämplig form för startande av företaget</li></ul> | <b>Utformning av en affärsidé</b><br>Examinanden kan <ul style="list-style-type: none"><li>• göra jämförelser mellan olika sätt att inleda företagsverksamhet och föra en diskussion med sakkunniga om olika alternativa lösningar för sin eventuella företagsverksamhet</li></ul>  |

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tillsammans med sakkunniga formulera ett utkast till en affärsidé för sitt företag och vet vilka ekonomiska, produktionsmässiga och psykiska resurser starten av ett eventuellt företag kräver</li> <li>• tillsammans med sakkunniga bedöma om det finns möjligheter att affärsidén lyckas</li> </ul>  |
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan skapa kund- och nätverkskontakter</li> </ul>  | <p><b>Förmåga att skapa kund- och nätverkskontakter</b></p> <p>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• diskutera olika alternativ att bygga upp nätverk</li> <li>• med de möjligheter som står till buds bygga upp ett nätverk av kund- och leverantörs- och andra kontakter som är av betydelse för företagets fortsatta verksamhet</li> <li>• med hjälp av sakkunniga göra utkast till avtal med ovannämnda nätverkspartners</li> </ul>  |
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan handla i enlighet med de viktigaste ekonomiska principerna för ett företag</li> </ul> | <p><b>Ekonomisk verksamhet</b></p> <p>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• välja sådana verksamhetsalternativ som påverkar företagets lönsamhet</li> <li>• prissätta sina tjänster genom att beakta lönsamhet och marknadsrelaterade faktorer</li> <li>• tolka ett exempelforetags bokslut med avseende på kapital, tillgångar, soliditet och likviditet samt resultat</li> <li>• analysera utvecklingsmöjligheterna för sin ekonomiska verksamhet vid behov i samråd med sakkunniga</li> <li>• på ett allmänt plan utvärdera det ekonomiska resultat hans/hennes företag ger</li> <li>• skaffa sakkunnigtjänster för att lösa beskattningsfrågor.</li> </ul> |
| <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan använda sakkunnigtjänster</li> </ul>  | <p><b>Användning av sakkunnigtjänster</b></p> <p>Examinanden kan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vid startandet av företaget och i olika skeden av verksamheten skaffa den information och de sakkunnigtjänster som behövs</li> </ul>  |

### c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

När examensdelen avläggs är det centralt att examinandan kan bedöma sina egna färdigheter att arbeta som företagare. Han eller hon kan undersöka vilka förutsättningar företagsverksamheten har att lyckas, formulera en affärsidé för verksamheten i sitt eventuella företag och räkna ut om den planerade verksamheten lönar sig och om den kan försörja

företagaren. När företagsverksamheten planeras och vid etableringen av verksamheten kan han eller hon dra nytta av olika nätverk och sakkunnigtjänster.

Yrkesskickligheten påvisas på följande sätt:

1. Examinanden påvisar sina kunskaper i enlighet med kraven på yrkesskicklighet för examensdelen.

- genom att fungera i arbetsuppgifter där hon/han kartlägger förutsättningar och risker för eventuell verksamhet i ett eget företag
- genom att göra upp en preliminär affärsidé för sitt företag
- genom att komplettera sin affärsidé med utredningar och beräkningar som kartlägger förutsättningar och risker för verksamheten samt
- göra upp en plan för sin egen utveckling som företagare

De sakkunniga som representerar näringslivet och entreprenörskap ger sin bedömning över examinandens verksamhet, den uppgjorda affärsidén samt de utredningar och beräkningar som hör ihop med den. Examinanden gör också upp en självvärdering över sitt kunnande där hon/han bedömer sin egen verksamhet, sin affärsidé och de anslutna utredningarna. Bedömningmaterialet sammanställs.

2. Utvärderingssamtal

Efter att alla examensdelar avlagts hålls ett utvärderingssamtal, där examinanderna och en representanterna för näringslivet och entreprenörskap samt en representant för undervisningssektorn deltar. Tillsammans diskuterar de utgående från bedömningmaterialet examinandens förmåga att fungera som företagare och beredskap att fatta beslut om att starta ett företag.

Avslutningsvis håller utvärderingsgruppen ett möte där den beslutar om godkännande eller underkännande av examensdelen och ger ett skriftligt utlåtande över beslutet.

Utbildningsstyrelsen har godkänt dessa examensgrunder med stöd av lagen om yrkesinriktad vuxenutbildning.

De fristående examina är examina som särskilt planerats och utvecklats för att avläggas av den vuxna befolkningen.

Planeringen och genomförandet av de fristående examina baserar sig på ett nära samarbete mellan sakkunniga inom undervisning och arbetsliv.

Utbildningsstyrelsen/försäljning  
Pb 380 (Hagnäsgatan 2)  
00531 Helsingfors  
tfn: (09) 774 774 50  
fax (09) 774 774 75  
E-post: [myynti@oph.fi](mailto:myynti@oph.fi)  
Internet: [www.oph.fi/svenska/bokhandel](http://www.oph.fi/svenska/bokhandel)