

# Försäljning och kundservice

Ämnet försäljning och kundservice behandlar försäljning och kundservice inom handels- och tjänstesektorn. Sälj- och servicefunktionerna är viktiga för företagets verksamhet, och säljarens uppgift är inte bara att sälja utan också att skapa goda kundrelationer, ta ekonomiskt ansvar och arbeta långsiktigt och målmedvetet.

## Ämnets syfte

Undervisningen i ämnet försäljning och kundservice ska syfta till att eleverna utvecklar kunskaper om och färdigheter i ett kundorienterat och målinriktat försäljningsarbete med varor och tjänster. Genom undervisningen ska eleverna ges möjlighet att utveckla kunskaper om och färdigheter i service och personlig försäljning. Undervisningen ska bidra till att eleverna utvecklar de kunskaper som krävs för yrkesverksamhet inom området. Försäljning och kundservice handlar om kommunikation. Därför ska undervisningen ge eleverna möjlighet att utveckla kunskaper om servicebegreppet samt om värderingar, attityder och förhållningssätt till personlig försäljning inom området handel och tjänster.

Genom samarbete med det lokala näringslivet och ett undersökande arbetssätt i undervisningen ska eleverna ges möjlighet att utveckla sina kunskaper. Eleverna ska genom praktiska övningar och problembaserade uppgifter ges möjlighet att använda olika arbetsmetoder och finna lösningar för att arbeta med försäljning och kundservice.

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

1. Kunskaper om ett kundrelaterat och målinriktat säljarbete inom handel med varor och tjänster samt kunskaper om kommunikationsteknik.
2. Kunskaper om hur attityder, värderingar och förhållningssätt påverkar försäljnings- och servicesituationer.
3. Förmåga att planera, organisera och utföra arbetsuppgifter inom service och försäljning samt förmåga att arbeta målinriktat och agera serviceinriktat.
4. Förmåga att använda arbetsmetoder, tekniker och arbetsmaterial.
5. Kunskaper om lagar och andra bestämmelser inom området.
6. Förmåga att använda olika tekniker och metoder för kalkylering och ekonomiska beräkningar samt lösa problem.
7. Förmåga att arbeta ergonomiskt riktigt, säkert och på ett miljömedvetet och resurssnålt sätt.
8. Förmåga att utvärdera sitt arbete och resultat.
9. Förmåga att samverka med andra och kommunicera genom olika medier i olika sälj- och servicesituationer.

## Kurser i ämnet

- Servicekunskap, 100 poäng.

- Personlig försäljning 1, 100 poäng.
- Personlig försäljning 2, 100 poäng, som bygger på kursen personlig försäljning 1.
- Personlig försäljning 3, 100 poäng, som bygger på kursen personlig försäljning 2.
- Telefon- och internetservice, 100 poäng.

## Servicekunskap, 100 poäng

### Kurskod: FÖSSEVO

Kursen servicekunskap omfattar punkterna 1–9 under rubriken Ämnets syfte med särskild betoning på punkterna 1–3. I kursen behandlas grundläggande kunskaper i ämnet.

### Centralt innehåll

#### Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Grundläggande servicekoncept, funktioner och begrepp samt betydelsen av god kundservice.
- Arbete med service vid försäljning av olika slags produkter och tjänster.
- Säljarens arbetsuppgifter i olika branscher och service i olika typer av verksamheter.
- Attityder och värderingar i servicesituationer.
- Verbal och ickeverbal kommunikation samt olika kulturella kommunikationsmönster.
- Förhållningssätt och hur man agerar i olika kund- och servicesituationer.
- Konsumentlagar och god säljetik.
- Betalningssätt och betalningsformer.
- Arbetsmiljö och säkerhet, till exempel säkerhetstänkande och säkerhetsregler i yrken och organisationer inom handels- och tjänstesektorn.
- Tillämpning av ergonomiska och miljömedvetna arbetssätt inom olika serviceyrken, till exempel yrkena säljare, kundmottagare och administratör.
- Metoder för utvärdering av service.
- Datorstöd i service- och säljarbetet.

### Kunskapskrav

#### Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** hur enkelt servicearbete planeras, organiseras och genomförs på ett säljinriktat sätt i olika branscher. Dessutom beskriver eleven **översiktligt** vad ett kundanpassat arbets- och förhållningssätt innebär. I beskrivningen redogör eleven **översiktligt** för hur attityder, värderingar, förhållningssätt och säljetik påverkar service och försäljningssituationer.

Eleven planerar, organiserar och utför **i samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom service. I arbetet använder eleven **med viss säkerhet** vanligt förekommande arbetsmetoder, tekniker och arbetsmaterial. Eleven genomför arbetet utifrån givna instruktioner samt lagar och andra

bestämmelser. Under arbetets gång använder eleven **med viss säkerhet** tekniker och metoder för kalkylering och ekonomiska beräkningar samt löser, **i samråd** med handledare, problem som uppkommer i arbetet. Vidare arbetar eleven miljöanpassat och resurssnålt samt ergonomiskt och på ett sätt som är säkert både för eleven själv och andra. Detta gör eleven **i samråd** med handledare.

När arbetsuppgiften är utförd utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen. Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med viss säkerhet** på ett kundanpassat sätt.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

## Betyget C

Eleven beskriver **utförligt** hur enkelt servicearbete planeras, organiseras och genomförs på ett säljinriktat sätt i olika branscher. Dessutom beskriver eleven **utförligt** vad ett kundanpassat arbets- och förhållningssätt innebär. I beskrivningen redogör eleven **utförligt** för hur attityder, värderingar, förhållningssätt och säljetik påverkar service och försäljningssituationer.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom service. I arbetet använder eleven **med viss säkerhet** vanligt förekommande arbetsmetoder, tekniker och arbetsmaterial. Eleven genomför arbetet utifrån givna instruktioner samt lagar och andra bestämmelser. Under arbetets gång använder eleven **med viss säkerhet** tekniker och metoder för kalkylering och ekonomiska beräkningar samt löser, **efter samråd** med handledare, problem som uppkommer i arbetet. Vidare arbetar eleven miljöanpassat och resurssnålt samt ergonomiskt och på ett sätt som är säkert både för eleven själv och andra. Detta gör eleven **efter samråd** med handledare.

När arbetsuppgiften är utförd utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen. Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med viss säkerhet** på ett kundanpassat sätt **och med korrekt fackspråk**.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Betyget B

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

## Betyget A

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** hur enkelt servicearbete planeras, organiseras och genomförs på ett säljinriktat sätt i olika branscher. Dessutom beskriver eleven **utförligt och nyanserat**

vad ett kundanpassat arbets- och förhållningssätt innebär. I beskrivningen redogör eleven **utförligt och nyanserat** för hur attityder, värderingar, förhållningssätt och säljetik påverkar service och försäljningssituationer.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom service. I arbetet använder eleven **med säkerhet** vanligt förekommande arbetsmetoder, tekniker och arbetsmaterial. Eleven genomför arbetet utifrån givna instruktioner samt lagar och andra bestämmelser. Under arbetets gång använder eleven **med säkerhet** tekniker och metoder för kalkylering och ekonomiska beräkningar samt löser, **efter samråd** med handledare, problem som uppkommer i arbetet. Vidare arbetar eleven miljöanpassat och resurssnålt samt ergonomiskt och på ett sätt som är säkert både för eleven själv och andra. Detta gör eleven **efter samråd** med handledare.

När arbetsuppgiften är utförd utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade omdömen samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras**. Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med säkerhet** på ett kundanpassat sätt **och med korrekt fackspråk**.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Personlig försäljning 1, 100 poäng

### Kurskod: FÖSPER01

Kursen personlig försäljning 1 omfattar punkterna 1–9 under rubriken Ämnets syfte. I kursen behandlas grundläggande kunskaper i ämnet.

### Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Säljarbete, säljprocess och försäljningsteknik i olika branscher och områden, till exempel inom försäljning av varor och försäljning av tjänster.
- Praktisk säljkommunikation, till exempel hur produkt demonstrationer utförs och hur reklamationer behandlas.
- Förhandlingar och presentationsteknik.
- Säljplanering och säljadministration.
- Attityder, värderingar och förhållningssätt samt kundpsykologi och kroppsspråk.
- Sälj- och kundpsykologi, olika kundtyper och segmentering av marknaden.
- Kulturella skillnader i försäljningsteknik.
- Omvärldsanalys.
- Lagar och andra bestämmelser samt etiska regler inom försäljningsområdet.
- Kalkyl- och lönsamhetsberäkningar.
- Ergonomi.

- Miljöfrågor i försäljningsarbete.
- Metoder för utvärdering av försäljningsarbete.
- Projektmetodik och datorkunskap.

## Kunskapskrav

### Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** hur enkelt säljarbete planeras, organiseras och genomförs på ett säljinriktat sätt i olika branscher. Dessutom beskriver eleven **översiktligt** hur säljkommunikation och säljadministration planeras och genomförs. I beskrivningen redogör eleven **översiktligt** för hur attityder, värderingar och förhållningssätt påverkar försäljningssituationer.

Eleven planerar, organiserar och utför **i samråd** med handledare enkla arbetsuppgifter inom personlig försäljning. I arbetet använder eleven **med viss säkerhet** vanligt förekommande arbetsmetoder, tekniker och arbetsmaterial. Eleven genomför arbetet utifrån givna instruktioner samt lagar och andra bestämmelser. Under arbetets gång använder eleven **med viss säkerhet** tekniker och metoder för kalkylering och ekonomiska beräkningar samt löser, **i samråd** med handledare, problem som uppkommer i arbetet. Vidare arbetar eleven miljöanpassat och resurssnålt samt ergonomiskt och på ett sätt som är säkert både för eleven själv och andra. Detta gör eleven **i samråd** med handledare.

När arbetsuppgiften är utförd utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen. Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med viss säkerhet** på ett kundanpassat sätt.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

### Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

### Betyget C

Eleven beskriver **utförligt** hur enkelt säljarbete planeras, organiseras och genomförs på ett säljinriktat sätt i olika branscher. Dessutom beskriver eleven **utförligt** hur säljkommunikation och säljadministration planeras och genomförs. I beskrivningen redogör eleven **utförligt** för hur attityder, värderingar och förhållningssätt påverkar försäljningssituationer.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare enkla arbetsuppgifter inom personlig försäljning. I arbetet använder eleven **med viss säkerhet** vanligt förekommande arbetsmetoder, tekniker och arbetsmaterial. Eleven genomför arbetet utifrån givna instruktioner samt lagar och andra bestämmelser. Under arbetets gång använder eleven **med viss säkerhet** tekniker och metoder för kalkylering och ekonomiska beräkningar samt löser, **efter samråd** med handledare, problem som uppkommer i arbetet. Vidare arbetar eleven miljöanpassat och resurssnålt samt

ergonomiskt och på ett sätt som är säkert både för eleven själv och andra. Detta gör eleven **efter samråd** med handledare.

När arbetsuppgiften är utförd utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen. Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med viss säkerhet** på ett kundanpassat sätt **och med korrekt fackspråk**.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Betyget B

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

## Betyget A

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** hur enkelt säljarbete planeras, organiseras och genomförs på ett säljinriktat sätt i olika branscher. Dessutom beskriver eleven **utförligt och nyanserat** hur säljkommunikation och säljadministration planeras och genomförs. I beskrivningen redogör eleven **utförligt och nyanserat** för hur attityder, värderingar och förhållningssätt påverkar försäljningssituationer.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare enkla arbetsuppgifter inom personlig försäljning. I arbetet använder eleven **med säkerhet** vanligt förekommande arbetsmetoder, tekniker och arbetsmaterial. Eleven genomför arbetet utifrån givna instruktioner samt lagar och andra bestämmelser. Under arbetets gång använder eleven **med säkerhet** tekniker och metoder för kalkylering och ekonomiska beräkningar samt löser, **efter samråd** med handledare, problem som uppkommer i arbetet. Vidare arbetar eleven miljöanpassat och resurssnålt samt ergonomiskt och på ett sätt som är säkert både för eleven själv och andra. Detta gör eleven **efter samråd** med handledare.

När arbetsuppgiften är utförd utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras**. Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med säkerhet** på ett kundanpassat sätt **och med korrekt fackspråk**.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Personlig försäljning 2, 100 poäng

### Kurskod: FÖSPER02

Kursen personlig försäljning 2 omfattar punkterna 1–9 under rubriken Ämnets syfte, med särskild betoning på punkterna 2–3 och 9. I kursen behandlas fördjupade kunskaper i ämnet.

## Centralt innehåll

### Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Säljarbete och försäljningsteknik, till exempel merförsäljning och systemförsäljning.
- Marknadskommunikation inom försäljningsområdet.
- Förhandlings- och presentationsteknik.
- Säljarens arbetsuppgifter i olika säljorganisationer.
- Säljpsykologi och motivationsträning samt den egna säljstilen och hur man använder sina resurser på bästa sätt.
- Kundpsykologi, vilket innebär beskrivning och analys av kundmönster och kundbeteende.
- Kulturella skillnader i försäljningsteknik.
- Omvärldsanalys i affärssammanhang.
- Lagar och andra bestämmelser samt etiska regler inom försäljningsområdet.
- Kalkyl- och lönsamhetsberäkningar.
- Arbetsmiljöfrågor inom försäljningsområdet.
- Projektmetodik och datorkunskap.

## Kunskapskrav

### Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** hur säljarbete och förhandlingar planeras, organiseras och genomförs på ett säljinriktat sätt i olika branscher. Dessutom beskriver eleven **översiktligt** hur marknadskommunikation planeras och genomförs. I beskrivningen redogör eleven **översiktligt** för hur attityder, värderingar och förhållningssätt påverkar försäljningssituationer.

Eleven planerar, organiserar och utför **i samråd** med handledare arbetsuppgifter inom personlig försäljning. I arbetet använder eleven **med viss säkerhet** vanligt förekommande arbetsmetoder, tekniker och arbetsmaterial. Eleven genomför arbetet utifrån givna instruktioner samt lagar och andra bestämmelser. Under arbetets gång använder eleven **med viss säkerhet** tekniker och metoder för kalkylering och ekonomiska beräkningar samt löser, **i samråd** med handledare, problem som uppkommer i arbetet. Vidare arbetar eleven miljöanpassat och resurssnålt samt ergonomiskt och på ett sätt som är säkert både för eleven själv och andra. Detta gör eleven **i samråd** med handledare.

När arbetsuppgiften är utförd utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen. Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med viss säkerhet** på ett kundanpassat sätt.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

### Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.



## Betyget C

Eleven beskriver **utförligt** hur säljarbete och förhandlingar planeras, organiseras och genomförs på ett säljinriktat sätt i olika branscher. Dessutom beskriver eleven **utförligt** hur marknadskommunikation planeras och genomförs. I beskrivningen redogör eleven **utförligt** för hur attityder, värderingar och förhållningssätt påverkar försäljningssituationer.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare arbetsuppgifter inom personlig försäljning. I arbetet använder eleven **med viss säkerhet** vanligt förekommande arbetsmetoder, tekniker och arbetsmaterial. Eleven genomför arbetet utifrån givna instruktioner samt lagar och andra bestämmelser. Under arbetets gång använder eleven **med viss säkerhet** tekniker och metoder för kalkylering och ekonomiska beräkningar samt löser, **efter samråd** med handledare, problem som uppkommer i arbetet. Vidare arbetar eleven miljöanpassat och resurssnålt samt ergonomiskt och på ett sätt som är säkert både för eleven själv och andra. Detta gör eleven **efter samråd** med handledare.

När arbetsuppgiften är utförd utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen. Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med viss säkerhet** på ett kundanpassat sätt **och med korrekt fackspråk**.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Betyget B

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

## Betyget A

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** hur säljarbete och förhandlingar planeras, organiseras och genomförs på ett säljinriktat sätt i olika branscher. Dessutom beskriver eleven **utförligt och nyanserat** hur marknadskommunikation planeras och genomförs. I beskrivningen redogör eleven **utförligt och nyanserat** för hur attityder, värderingar och förhållningssätt påverkar försäljningssituationer.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare arbetsuppgifter inom personlig försäljning. I arbetet använder eleven **med säkerhet** vanligt förekommande arbetsmetoder, tekniker och arbetsmaterial. Eleven genomför arbetet utifrån givna instruktioner samt lagar och andra bestämmelser. Under arbetets gång använder eleven **med säkerhet** tekniker och metoder för kalkylering och ekonomiska beräkningar samt löser, **efter samråd** med handledare, problem som uppkommer i arbetet. Vidare arbetar eleven miljöanpassat och resurssnålt samt ergonomiskt och på ett sätt som är säkert både för eleven själv och andra. Detta gör eleven **efter samråd** med handledare.

När arbetsuppgiften är utförd utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras**. Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med säkerhet** på ett kundanpassat sätt **och med korrekt fackspråk**.



När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Personlig försäljning 3, 100 poäng

### Kurskod: FÖSPER03

Kursen personlig försäljning 3 omfattar punkterna 1–9 under rubriken Ämnets syfte, med särskild betoning på punkterna 2–3 och 9. I kursen behandlas fördjupade kunskaper i ämnet.

### Centralt innehåll

#### Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Säljplaner och säljprocessen, till exempel försäljning mellan företag, nyckelkundsförsäljning, systemförsäljning, teknisk försäljning och tjänsteförsäljning.
- Affärskommunikation och försäljning i olika affärskulturer och påverkan av olika affärsseder.
- Säljtekniker för säljare i exportföretag.
- Säljstyrning och säljledning, hur man leder och utvecklar säljare samt utvecklar säljarbetet och säljstrategier i verksamheten.
- Marknadsföring och säljarens roll i ett marknadsföringssystem.
- Kundpsykologi.
- Förhandlingstekniker och hur man driver egna projekt inom försäljningsområdet.
- Retorik och presentationsteknik för säljbudskap.

### Kunskapskrav

#### Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** hur avancerat säljarbete planeras, organiseras och genomförs på ett säljinriktat sätt i olika branscher. Dessutom beskriver eleven **översiktligt** säljarens roll i ett marknadsföringssystem, hur affärskommunikation planeras och genomförs samt hur säljstyrning och säljledning används i säljarbetet. I beskrivningen redogör eleven **översiktligt** för hur attityder, värderingar, förhållningssätt och affärsseder påverkar försäljningssituationer.

Eleven planerar, organiserar och utför **i samråd** med handledare arbetsuppgifter inom personlig försäljning. I arbetet använder eleven **med viss säkerhet** vanligt förekommande arbetsmetoder, tekniker och arbetsmaterial. Eleven genomför arbetet utifrån givna instruktioner samt lagar och andra bestämmelser. Under arbetets gång använder eleven **med viss säkerhet** tekniker och metoder för kalkylering och ekonomiska beräkningar samt löser, **i samråd** med handledare, problem som uppkommer i arbetet. Vidare arbetar eleven miljöanpassat och resurssnålt samt ergonomiskt och på ett sätt som är säkert både för eleven själv och andra. Detta gör eleven **i samråd** med handledare.

När arbetsuppgiften är utförd utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen. Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med viss säkerhet** på ett kundanpassat sätt.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

## Betyget C

Eleven beskriver **utförligt** hur avancerat säljarbete planeras, organiseras och genomförs på ett säljinriktat sätt i olika branscher. Dessutom beskriver eleven **utförligt** säljarens roll i ett marknadsföringssystem, hur affärskommunikation planeras och genomförs samt hur säljstyrning och säljledning används i säljarbetet. I beskrivningen redogör eleven **utförligt** för hur attityder, värderingar, förhållningssätt och affärsseder påverkar försäljningssituationer.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare arbetsuppgifter inom personlig försäljning. I arbetet använder eleven **med viss säkerhet** vanligt förekommande arbetsmetoder, tekniker och arbetsmaterial. Eleven genomför arbetet utifrån givna instruktioner samt lagar och andra bestämmelser. Under arbetets gång använder eleven **med viss säkerhet** tekniker och metoder för kalkylering och ekonomiska beräkningar samt löser, **efter samråd** med handledare, problem som uppkommer i arbetet. Vidare arbetar eleven miljöanpassat och resurssnålt samt ergonomiskt och på ett sätt som är säkert både för eleven själv och andra. Detta gör eleven **efter samråd** med handledare.

När arbetsuppgiften är utförd utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen. Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med viss säkerhet** på ett kundanpassat sätt **och med korrekt fackspråk**.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Betyget B

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

## Betyget A

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** hur avancerat säljarbete planeras, organiseras och genomförs på ett säljinriktat sätt i olika branscher. Dessutom beskriver eleven **utförligt och nyanserat** säljarens roll i ett marknadsföringssystem, hur affärskommunikation planeras och genomförs samt hur säljstyrning och säljledning används i säljarbetet. I beskrivningen redogör eleven **utförligt och nyanserat** för hur attityder, värderingar, förhållningssätt och affärsseder påverkar försäljningssituationer.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare arbetsuppgifter inom personlig försäljning. I arbetet använder eleven **med säkerhet** vanligt förekommande arbetsmetoder, tekniker och arbetsmaterial. Eleven genomför arbetet utifrån givna instruktioner samt lagar och andra bestämmelser. Under arbetets gång använder eleven **med säkerhet** tekniker och metoder för kalkylering och ekonomiska beräkningar samt löser, **efter samråd** med handledare, problem som uppkommer i arbetet. Vidare arbetar eleven miljöanpassat och resurssnålt samt ergonomiskt och på ett sätt som är säkert både för eleven själv och andra. Detta gör eleven **efter samråd** med handledare.

När arbetsuppgiften är utförd utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras**. Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med säkerhet** på ett kundanpassat sätt **och med korrekt fackspråk**.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Telefon- och internetservice, 100 poäng

### Kurskod: FÖSTELO

Kursen telefon- och internetservice omfattar punkterna 1–9 under rubriken ämnets syfte, med särskild betoning på punkterna 1–3 och 9. I kursen behandlas grundläggande kunskaper i ämnet.

### Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Telefon- och internetförsäljning, support och rådgivning.
- Attityder, värderingar och kundmöten.
- Kundvårdande åtgärder för att skapa och bibehålla kundrelationer.
- Lagar, avtal och säkerhet i elektronisk handel och betalningssystem.
- Etik och arbetsmiljö inom telefonförsäljning och callcenterföretag.
- Distribution och affärstransaktioner vid elektronisk handel.
- Metoder för utvärdering av telefon- och internetservice.
- Tekniska lösningar och teknisk utrustning.
- Språkbruk, tekniska termer, interna system och informationssökning.

### Kunskapskrav

#### Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** hur kundservice inom telefon- och internetservice planeras, organiseras och genomförs på ett säljinriktat sätt i olika branscher. I beskrivningen redogör eleven **översiktligt** för

hur attityder, värderingar och förhållningssätt samt kundservice och kundvårdande åtgärder påverkar försäljningssituationer.

Eleven planerar, organiserar och utför **i samråd** med handledare arbetsuppgifter inom telefon- och internetservice. I arbetet använder eleven **med viss säkerhet** vanligt förekommande arbetsmetoder, tekniker och arbetsmaterial. Eleven genomför arbetet utifrån givna instruktioner samt lagar och andra bestämmelser. Under arbetets gång använder eleven **med viss säkerhet** tekniker och metoder för kalkylering och ekonomiska beräkningar samt löser, **i samråd** med handledare, problem som uppkommer i arbetet. Vidare arbetar eleven miljöanpassat och resurssnålt samt ergonomiskt och på ett sätt som är säkert både för eleven själv och andra. Detta gör eleven **i samråd** med handledare. Dessutom redogör eleven **översiktligt** för arbetsmiljöfrågor inom telefon- och internetservice.

När arbetsuppgiften är utförd utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen. Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med viss säkerhet** på ett kundanpassat sätt.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

## Betyget C

Eleven beskriver **utförligt** hur kundservice inom telefon- och internetservice planeras, organiseras och genomförs på ett säljinriktat sätt i olika branscher. I beskrivningen redogör eleven **utförligt** för hur attityder, värderingar och förhållningssätt samt kundservice och kundvårdande åtgärder påverkar försäljningssituationer.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare arbetsuppgifter inom telefon- och internetservice. I arbetet använder eleven **med viss säkerhet** vanligt förekommande arbetsmetoder, tekniker och arbetsmaterial. Eleven genomför arbetet utifrån givna instruktioner samt lagar och andra bestämmelser. Under arbetets gång använder eleven **med viss säkerhet** tekniker och metoder för kalkylering och ekonomiska beräkningar samt löser, **efter samråd** med handledare, problem som uppkommer i arbetet. Vidare arbetar eleven miljöanpassat och resurssnålt samt ergonomiskt och på ett sätt som är säkert både för eleven själv och andra. Detta gör eleven **efter samråd** med handledare. Dessutom redogör eleven **utförligt** för arbetsmiljöfrågor inom telefon- och internetservice.

När arbetsuppgiften är utförd utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen. Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med viss säkerhet** på ett kundanpassat sätt **och med korrekt fackspråk**.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Betyget B

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

## Betyget A

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** hur kundservice inom telefon- och internetservice planeras, organiseras och genomförs på ett säljriktat sätt i olika branscher. I beskrivningen redogör eleven **utförligt och nyanserat** för hur attityder, värderingar och förhållningssätt samt kundservice och kundvårdande åtgärder påverkar försäljningssituationer.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare arbetsuppgifter inom telefon- och internetservice. I arbetet använder eleven **med säkerhet** vanligt förekommande arbetsmetoder, tekniker och arbetsmaterial. Eleven genomför arbetet utifrån givna instruktioner samt lagar och andra bestämmelser. Under arbetets gång använder eleven **med säkerhet** tekniker och metoder för kalkylering och ekonomiska beräkningar samt löser, **efter samråd** med handledare, problem som uppkommer i arbetet. Vidare arbetar eleven miljöanpassat och resurssnålt samt ergonomiskt och på ett sätt som är säkert både för eleven själv och andra. Detta gör eleven **efter samråd** med handledare. Dessutom redogör eleven **utförligt och nyanserat** för arbetsmiljöfrågor inom telefon- och internetservice.

När arbetsuppgiften är utförd utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras**. Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med säkerhet** på ett kundanpassat sätt **och med korrekt fackspråk**.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.