

VEJLEDENDE PRAKTIKPLAN FOR SPECIALET *HANDELSASSISTENT, SALG* (EVENTUELT MED BRANCHERETNING/PROFIL)

AFTALEPERIODE: _____ **VIRKSOMHED:** _____

ELEV: _____ **UDDANNELSESANSVARLIG:** _____

God uddannelse kræver planlægning. Et veltilrettelagt uddannelsesforløb er et vigtigt grundlag, som er med til at sikre, at eleven får en uddannelse, der lever op til de gældende krav, og virksomheden får gavn af en veluddannet elev.

Virksomheden skal derfor lægge en praktikplan for hver elev. Planen skal sikre, at oplæringen lægges bedst muligt til rette. Kæden/branchen kan ligeledes have udarbejdet en praktikplan. Den bør indeholde:

- Oversigt over uddannelsesforløb med periodeangivelse
- Hvem har det overordnede ansvar for uddannelsen (uddannelsesansvarlig)
- Hvem har ansvaret for den praktiske oplæring i de enkelte perioder (oplæringsansvarlig)
- Tidspunkter for planlagte evalueringssamtaler - mindst 3

Praktikplanen er en hjælp til at skabe og bevare overblikket over, hvor eleven er i sit uddannelsesforløb. Den sikrer, at eleven når de mål, der er med uddannelsen, og skaber mulighed for samspil mellem skoleophold og oplæring.

Evalueringssamtalerne bør blandt andet handle om, hvordan den forudgående periode er gået, og hvilke mål der er for den kommende periode. Praktikplanen kan naturligvis justeres i forbindelse med samtalerne.

Virksomheden fører sammen med eleven en løbende rapport om praktikuddannelsens forløb.

Hensigten med praktikplanen, evalueringssamtalerne og den løbende rapport er, at elev og virksomhed løbende følger op på den aftale om uddannelse, der er indgået og dermed i fællesskab skaber de bedste muligheder for faglig og personlig udvikling.

Praktikplan				
Periode	Område eller afdeling	Skoleophold, interne kurser mv.	Samtaler*	Oplæringsansvarlig
- Prøvetid (første 3 mdr.)				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				

*I løbet af praktikperioden afholdes mindst 3 evalueringssamtaler. Den første samtale afholdes umiddelbart inden prøvetidens udløb.

Prøvetid og introduktion

Eleven skal have en grundig introduktion til virksomheden og afprøve forskellige arbejdsområder, så elev og virksomhed inden prøvetidens (de første 3 måneder af aftalen) udløb får mulighed for at bedømme, om uddannelsesaftalen skal fortsætte. Eleven skal derfor i introduktionsperioden opnå kendskab til:

- Virksomhedens vision og mission
- Virksomhedens produkter og ydelser
- Salgsfunktionens rolle og opgaver i virksomheden
- Virksomhedens rolle i værdikæden
- Leverandør- og kundekreds
- Arbejdsmiljømæssige forhold generelt og eventuelt forhold som er særlige for virksomheden.

Praktikmålene

Praktik i Handelsuddannelsen er baseret på *et fleksibelt point-system*, der tager højde for, at B2B handelsvirksomheder er forskellige. Derfor består praktikmålene af

- bundne praktikmål, som alle virksomheder skal oplære elever i, og
- valgfrie praktikmål, hvor virksomheden selv vælger et yderligere antal praktikmål

De bundne praktikmål er kernen i specialet, mens de valgfrie giver mulighed for, at virksomhedens særkende kommer til udtryk i oplæringen af elever.

Hver praktikmål er tildelt et antal point, og virksomheden skal oplære hver elev i praktikmål svarende til mindst 145 point.

Praktikmålene afkrydses i skemaet nedenfor, der er opdelt i 5 afsnit. I hvert af de første tre afsnit er der et antal bundne mål og et minimumskrav til, hvor mange point de valgfrie mål mindst skal udgøre

- I. Salg og service
- II. Administration af salget
- III. Kalkulation og økonomi

Dernæst er der 2 afsnit, hvor man *kan* vælge praktikmål fra de to øvrige specialer i handelsuddannelsen, men der er ingen bundne mål, og der er ingen minimumskrav

- IV. Indkøbsfunktioner
- V. Logistikfunktioner

Niveau og dybde i oplæringen

Der er fastlagt 3 niveauer for oplæring i de enkelte arbejdsfunktioner. De tre niveauer fremgår nedenfor af de 3 kolonner til højre i skemaet og er:

- at **kende** opgaver og begreber ~ Eleven kender opgaverne og løser enkelte dele under instruktion
- at **kunne** medvirke til opgaveløsning ~ Eleven løser opgaverne rutineret sammen med andre. Store dele af opgaven løses selvstændigt
- at **beherske** opgaver ~ Eleven behersker opgaverne selvstændigt fra start til slut og formidler viden til andre

Nogle praktikmål kan vælges på alle 3 niveauer, mens andre praktikmål kun kan indgå i oplæringen, hvis eleven mindst når enten "Kunne" eller i nogle tilfælde "Beherske". Praktikmålet skal mindst opnås på et niveau højere end feltet med pilen, dvs. til højre for pilen.

Forskelle i point er udtryk for kompleksiteten i de enkelte praktikmål.

Hvis virksomheden kan oplære i praktikmål, der tilsammen giver flere point end minimumskravet 145, er der mulighed for at udarbejde forskellige praktikplaner til eleverne i virksomheden. Hver praktikplan skal opfylde minimumskravene, men én elev kan f.eks. have en praktikplan, der vægter personligt salg, mens en anden elev har en praktikplan, der vægter administration af salget.

Checkliste

Handelsassistent, salg

	Oplæringsfunktioner Oplæringsfunktionerne nedenfor svarer til de oplæringsfunktioner, der fremgår af godkendelsesskemaet og er opdelt i områderne Salg og service, Administration af salget samt Kalkulation og økonomi. Inden for hvert område er der en række obligatoriske og en række valgfrie funktioner.	Målniveau			Planlagt	Gennemført	Planlagt	Gennemført
		Kendskab	Kunne	Beherske				
I.a	Salg og service – obligatoriske områder							
1.	Virksomhedens salgs- og serviceprofil	1	3	7				
2.	Virksomhedens serviceydelser og produkter samt afsætningsmuligheder	1	3	7				
3.	Markedsføringsprofil- og plan	1	3	7				
4.	Planlægge og gennemføre et salg	→	→	7				
5.	Udvikle og opretholde kunderelationer	→	3	7				
6.	Planlægge og gennemføre personlig kundeservice	→	→	7				
I.b	Salg og service – valgfrie områder, der tilsammen giver minimum 26 point							
7.	Indsamle viden om nye markeder og kundegrupper	→	3	7				
8.	Afdække behov hos kunden	→	5	10				
9.	Indsamle viden fra salgsarbejdet til gruppering af kunder i forhold til lønsomhed	→	3	7				
10.	Foretage segmentering af kunder og kundetyper, herunder anvende modeller til kundesegmentering	→	5	10				
11.	Afdække kundernes præferencestruktur og købsadfærd, fx gennem markedsundersøgelser	1	3	7				
12.	Udvikle og vedligeholde kontakter til kunder gennem relations-/partnerskabs-opbygning og pleje fx ved anvendelse af relationsmarkedsføring	→	5	10				
13.	Tilpasse produktløsninger til kundernes behov via kommunikation med producent og kunde	→	3	7				
14.	Deltage i produktudvikling evt. i samarbejde med kunder og leverandører	→	5	10				
15.	Udvikle og vedligeholde sortimentssammensætning/ produktportefølje	1	3	7				
16.	Arbejde med CSR og ansvarlig leverandørstyring	1	3	7				
17.	Inddrage viden om logistik som en del af salgsplanlægningen	→	3	7				
18.	Udvikle og vedligeholde virksomhedens serviceydelser	→	3	7				
19.	Udføre opgaver ud fra virksomhedens servicekoncepter	→	3	7				
20.	Forhandle priser og betingelser på et produkt/en produktgruppe/en serviceydelse	→	5	10				
21.	Arbejde med strategisk salg (på baggrund af kundernes præferencestruktur, købsadfærd og systemløsninger)	→	5	10				
22.	Gennemføre opsøgende salg	→	3	7				
23.	Foretage salg af målrettede løsninger til erkendte og uerkendte behov	→	3	7				

Oplæringsfunktioner Oplæringsfunktionerne nedenfor svarer til de oplæringsfunktioner, der fremgår af godkendelsesskemaet og er opdelt i områderne Salg og service, Administration af salget samt Kalkulation og økonomi. Inden for hvert område er der en række obligatoriske og en række valgfrie funktioner.		Målniveau			Planlagt	Gennemført	Planlagt	Gennemført
		1	3	7				
24.	Foretage salg via elektroniske medier, fx med anvendelse af e-handels-koncept	1	3	7				
25.	Anvende VMI (Automatisk opfyldning og genbestilling i kundens butik)	→	3	7				
26.	Rådgive og sælge med inddragelse af viden om forretningsdrevet samfundsansvar og miljø	→	5	10				
27.	Foretage salgsoptimering	→	5	10				
28.	Rådgive og give support i forbindelse salg af produkter og løsninger	→	3	7				
29.	Udføre kundeservice og rådgivning via elektroniske medier	→	3	7				
30.	Deltage i uddannelse af kunder i produkter og løsninger	→	3	7				
31.	Gennemføre eftersalgsservice	→	3	7				
32.	Anvende sociale medier til markedsføring og kommunikation med kunder	→	3	7				
33.	Deltage i planlægning og gennemførelse af markedsføringsaktiviteter, kampagner eller kundearrangementer	→	3	7				
34.	Deltage i udarbejdelse af reklamematerialer, fx salgsbrochure	1	3	7				
35.	Følge op på arrangementer og kampagner	→	3	7				
36.	Rådgive og indgå i samarbejde med kunden omkring markedsføring af produkter eller løsninger	→	5	10				
II.a	Administration af salget – obligatoriske områder							
37.	Indsamle viden om produkter, herunder produktets oprindelse, fremstilling og produktspecifikationer	→	3	7				
38.	Kontrollere pris og kvalitet	1	3	7				
39.	Udføre forberedende arbejde i forbindelse med et salgsforløb	→	3	7				
40.	Udarbejde salgs- eller tilbudsbreve	→	→	7				
41.	Afgive standardtilbud	→	3	7				
42.	Behandle ordrer og aftaler	→	→	7				
II.b	Administration af salget – valgfrie områder, der tilsammen giver minimum 13 point							
43.	Udarbejde kontrakter	→	5	10				
44.	Vedligeholde salgssystemer	→	3	7				
45.	Opdatere kundedatabaser	→	3	7				
46.	Opdatere priser og informationer om produkter i fælles it-system	→	3	7				
47.	Anvende elektroniske systemer, som fx EDI til udveksling af data mellem virksomheder	→	5	10				
48.	Anvende integrerede digitale værktøjer herunder Business Intelligence	→	5	10				
49.	Arbejde med systematisk videnopsamling om kunder, fx ved med anvendelse af CRM	→	3	7				
50.	Betjene interne kunder	→	3	7				

		Målniveau			Planlagt	Gennemført	Planlagt	Gennemført
Supplerende valgfrie oplæringsfunktioner Praktikmålene i de følgende afsnit IV og V er fra handelsuddannelsens to andre specialer Indkøb og Logistik. Dermed <i>kan</i> oplæringen også omfatte indkøbs- og logistikfunktioner, og point fra disse valgfrie funktioner vil indgå på lige fod med de øvrige point ovenfor.								
51.	Planlægge og gennemføre salgskonkurrencer internt i virksomheden	→	3	7				
52.	Sikre flow af informationer i relation til egen funktion og relevante interesser	→	5	10				
53.	Analysere og vurdere virksomhedens samarbejdsrelationer i forhold til valg af kunder	→	5	10				
54.	Analysere og vurdere virksomhedens rolle og muligheder i værdikæden i forhold til værdiskabelse	→	5	10				
55.	Optimere arbejdsprocesser fx ved anvendelse af Lean	→	5	10				
56.	Anvende ERP til at understøtte salgsfunktionen	→	3	7				
57.	Deltage i udvikling og vedligeholdelse af websites eller e-handelsløsninger fx i et CMS system	→	3	7				
58.	Opdatere produktkatalog og priser på nettet	→	3	7				
59.	Udtrække og overvåge salgs- og resultatmål	→	3	7				
60.	Håndtere genbestillinger fra kunder	→	3	7				
61.	Behandle reklamationer	→	3	7				
III.a	Kalkulation og økonomi – obligatoriske områder							
62.	De økonomiske sammenhænge i virksomheden	1	3	7				
63.	Betalingsbetingelser og betalingsformer	1	3	7				
64.	Foretage kalkulation af pris på produkter, produktgrupper eller services	→	→	7				
65.	Beregne omkostninger	→	3	7				
66.	Foretage budgettering af salgs- og/eller markedsføringsaktiviteter	1	3	7				
III.b	Kalkulation og økonomi – valgfrie områder, som tilsammen giver minimum 13 point							
67.	Foretage budgetlægning og budgetopfølgning på varegrupper ved tilrettelæggelse og gennemførelse af salg	→	3	7				
68.	Foretage budgetlægning, budgetopfølgning fordelt på varegrupper og på den enkelte detaillist	→	3	7				
69.	Kalkulere priser i forhold til løsninger, der indbefatter flere produkter, produktgrupper eller services	→	5	10				
70.	Beregne kapacitet i forskellige transportmidler	→	3	7				
71.	Foretage udregninger knyttet til dimensioneringer af leverancer	→	5	10				
72.	Udarbejde og opstille periodiske og økonomiske nøgletal, rapporter og statistikker, herunder salgsstatistik mv.	→	5	10				
73.	Foretage elektronisk fakturering, herunder til offentlige virksomheder	→	3	7				
74.	Anvende nationale handels- og transportregler i forbindelse med salg af varer	→	3	7				
75.	Anvende internationale handels- og transportregler i forbindelse med salg af varer	→	3	7				

	Supplerende valgfrie oplæringsfunktioner Praktikmålene i de følgende afsnit IV og V er fra handelsuddannelsens to andre specialer Indkøb og Logistik. Dermed <i>kan</i> oplæringen også omfatte indkøbs- og logistikfunktioner, og point fra disse valgfrie funktioner vil indgå på lige fod med de øvrige point ovenfor.	Målniveau			Planlagt	Gennemført	Planlagt	Gennemført
		Kendskab	Kunne	Beherske				
IV. Indkøbsfunktioner – valgfrie områder								
76.	Virksomhedens indkøbssystemer	1	3	7				
77.	Genbestille på baggrund af kontrol af varelager og omsætningshastigheder på produktet/produktgruppen	→	→	7				
78.	Udvikle og opretholde leverandørkontakter	→	3	7				
79.	Planlægge og gennemføre et indkøb	→	→	7				
80.	Foretage administrativ behandling af indkøb, herunder behandling af købsfaktura, ordresedler m.v.	→	→	7				
81.	Foretage kontrol og dokumentation af modtagne varer	→	3	7				
82.	Overholde og sikre, at klausuler i kontrakter eft erledes	→	5	10				
83.	Håndtere fejl på varer og af fejlleverancer	→	3	7				
84.	Foretage budgetlægning og budgetopfølgning på varegrupper ved tilrettelæggelse og gennemførelse af indkøb	→	3	7				
V. Logistik – valgfrie områder								
85.	Virksomhedens logistikkoncepter og -ydelser	1	3	7				
86.	Bidrage til hensigtsmæssig indretning og udnyttelse af lager	→	3	7				
87.	Planlægge transport	→	→	7				
88.	Planlægge og tilrettelægge leverancer	→	→	7				
89.	Modtage varer	→	3	7				
90.	Forestå intern varehåndtering	→	3	7				
91.	Anvende it til lagerstyring	→	3	7				
92.	Håndtere reklamationer/garantisager	→	3	7				
93.	Gennemføre kontrol og dokumentation af afsendte og modtagne varer	→	3	7				
94.	Håndtere fejl i logistikprocessen i forhold til forsinkelser og fejlleverancer	→	3	7				
95.	Principper for udarbejdelse af lagerstatistik og -status	1	3	7				
96.	Udarbejde lagerstatistik og lagerstatus på baggrund af principper herfor	→	3	7				
97.	Foretage budgetlægning og budgetopfølgning i logistikfunktionen	→	3	7				
98.	Beregne transportomkostninger	→	→	7				
99.	Beregne lageromkostninger, herunder svind	→	→	7				
	Samlet antal point for alle områder skal mindst udgøre 145							

SKOLEPERIODER

	Tidspunkt:	Sted:
--	-------------------	--------------

Bundne specialefag

Salgsanalyse		
Salg		

Valgfri specialefag

Indkøb		
Logistik		
International Handel		
Internationalt markedsvalg		
Innovative arbejdsprocesser og projekter		
Kommunikation via elektroniske medier		
Trade marketing		
Adm. arbejdsproces i handelsvirksomhed		
Grundlæggende E-handel		
Præsentation og formidling		
Kulturforståelse og forhandlingskommunikation		

Vareeksponering og events		
Visuel kommunikation og skilteskrivning		
Skriftlig fremstilling		
Mundtlig fremstilling		
Grafisk fremstilling		
Teamwork og arbejdsplanlægning		
Vare- og produktkendskab (1 uge)		
Vare- og produktkendskab (2 uger) *		
Gaffeltruckcertifikat (1,5 uge)		

Relationsmarkedsføring i praksis (ekspertniveau)		
Indkøbsmetode (ekspertniveau)		
Logistikmetode (ekspertniveau)		
Supply Chain Management ekspertniveau, 3 uger rettet mod AU moduler		
E-handel (ekspertniveau, 3 uger rettet mod AU Moduler)		

* Obligatorisk, hvis specialet Handelsassistent, salg gennemføres med brancheretning/profil.