



Information till elever

Att vara elev på en certifierad skola innebär att man går på en skola som har organiserat sin utbildning i enlighet med certifieringsgruppens kriterier.

För att en skola ska bli certifierad krävs bland annat en beskrivning av hur skolan samverkar med arbetsgivare och hur utbildningen är upplagd för att eleverna ska förvärva de branschkompetenser som ligger till grund för certifieringen. Målsättningen är att utbildningen ständigt ska vara aktuell och konkurrenskraftig i och med att arbetslaget ständigt arbetar med att utveckla verksamheten i enlighet med certifieringskriterierna.

Vid examen från HA-utbildningen får eleverna vid certifierade skolor ett intyg från handelsrådet som visar att eleven har genomfört sin utbildning på en kvalitetssäkrad (certifierad) skola.



*"Det känns som att vi går på den bästa handelsutbildningen!
Lärarna är väldigt engagerade och certifieringen står för kvalitet!"
Elev åk3 på en certifierad skola*

Utbildningens innehåll

Innehållet i utbildningen delas in i en *generell del* och en *handelspecifikt del*. Kriterierna utgår från den kompetensprofil som tagits fram till handelns valideringsmodell för butikssäljare (markerade med *). Dessa har kompletterats med ett antal ytterligare områden som framkommit i kontakter med utbildningsanordnare och företag.

Generella kompetenser

Samarbetskompetens* Den som har samarbetskompetens deltar i gruppens arbete och sätter gruppens behov före sina egna. Samarbetskompetensen används i kontakterna både internt och externt. Genom att ge och ta feedback, ta del av andras kunskaper och dela med sig av sina egna visar personen på samarbetskompetens.

- Har fokus på arbetsplatsens/arbetslagets gemensamma mål
- Är engagerad i arbetsgruppens arbete, en lagspelare
- Ser till gruppens behov
- Samarbetar med företagets olika intressenter
- Ger och tar emot feedback
- Delar och tar del av kunskaper och idéer

Kommunikationskompetens* Den som har kommunikationskompetens anpassar sitt språk och uttryck till mottagaren, hanterar information på ett lämpligt sätt beroende på situation. Personer med kommunikationskompetens använder sitt kroppsspråk i syfte att stärka interaktionen med andra.

- Använder ett vårdat språk
- Förstår och gör sig förstådd
- Anpassar kommunikationen till mottagaren
- Anpassar sitt kroppsspråk till olika situationer och människor
- Värderar innehåll i information
- Söker rätt information utifrån situation
- Lämnar information på lämpligt sätt utifrån mottagare

Hållbarhetskompetens* Den som har hållbarhetskompetens agerar lojalt med omdöme utifrån arbetsplatsens värdegrund och regler. Personen agerar långsiktigt på ett miljö- och resursmässigt hållbart sätt, för såväl organisation som samhälle.

- Agerar ärligt, lojalt och med respekt för andra
- Använder ett gott omdöme i arbetet
- Visar intresse för gemensamma samhälls- och miljöfrågor
- Minimerar utsläpp och resursförbrukning
- Följer arbetsplatsens värdegrund, regler och rutiner
- Är delaktig i arbetsmiljöarbetet på arbetsplatsen
- Representerar arbetsplatsen i och utanför företaget

Initiativkompetens* Den som har Initiativkompetens arbetar proaktivt, självständigt under eget ansvar och omsätter idéer till praktisk handling. Personer med initiativkompetens löser de problem som uppkommer i arbetet

- Tar egna initiativ och handlar spontant
- Omsätter idéer till praktisk handling
- Agerar utan direktiv
- Agerar proaktivt Initiativkompetens innebär att ta egna initiativ och kunna omsätta planer i praktisk handling. För detta krävs en stark drivkraft.

Organisationskompetens* Den som har organisationskompetens strukturerar, planerar och följer upp sitt och arbetsplatsens arbete. Personen arbetar på ett ordnat sätt från detalj till helhet och nyttjar tid och resurser effektivt.

- Arbetar strukturerat
- Planerar vad, när och hur
- Ser helheten i arbetet
- Organiserar sitt eget och arbetsplatsens arbete
- Håller ordning och reda
- Avslutar och följer upp arbetsuppgifter
- Rapportera till chef

Utvecklingskompetens* Den som har utvecklingskompetens vill utveckla sig själv, sitt arbete och arbetsplatsen. Personen är nyfiken, vill prova och lära nytt. Håller sig uppdaterad, tänker framåt och kan diskutera samhälls- och branschfrågor.

- Visar nyfikenhet för nya saker
- Håller sig uppdaterad kring samhälls- och branschfrågor
- Ser framåt, tänker, provar och lär nytt
- Utvecklar sig själv, arbetet och arbetsplatsen

Handelspecifika kompetenser

Säljkompetens* Den som har säljkompetens uppträder engagerat och påverkar andra människor. Personen anpassar arbetstempot utifrån uppkomna situationer. Med energi och drivkraft skapar personen resultat i arbetet.

- Driver och har energi.
- Påverkar andra
- Är resultatorienterad
- Visar engagemang i det personliga mötet
- Anpassar arbetstempo utifrån situation

Servicekompetens* Den som har servicekompetens är intresserad av människor och

drivs av att vilja hjälpa till. En person med servicekompetens är i kontakten med andra smidig och empatisk. Med denna kompetens har personer lätt att bygga relationer och hitta tillfredsställande lösningar utifrån ett behov.

- Visar intresse för andra människor
- Visar engagemang
- Sätter sig in i andras situationer
- Ser andras behov och gör behovsanalys
- Finns tillhands och hjälper till
- Identifierar problem och hittar lösningar
- Ställer frågor och bygger relationer Servicekompetens innefattar att möta människor av olika slag, ha intresset av att sätta sig in i deras situation och finna lösningar på deras behov och problem.

Handlarkompetens

Även om de första arbetsuppgifter som eleverna kommer i kontakt med är på en grundläggande nivå, är det viktigt att tidigt börja så frön till ett mer strategiskt tänkande. Utöver konkreta arbetsuppgifter, är det därför viktigt att utbildningen även ger eleverna en övergripande förståelse för hur ett handelsföretag fungerar och skapar affärer. Under utbildningen ska eleverna lära sig att:

- Studera företagets omvärld, konsumtionstrender, och kundernas upplevelser
- Utforma en affärsmodell och omsätta denna i en marknads- och säljplan
- Utföra vanligt förekommande detaljhandelsekonomiska beräkningar

Efter genomgången utbildning ska eleverna:

- Kunna göra en enkel omvärldsanalys, se konsumtionstrender och resonera med kunder kring dessa
- Kunna fånga kunders uppfattningar och upplevelser genom enklare marknads- och kundundersökningar
- Kunna översiktligt beskriva ett företags affärsmodell och/eller servicekoncept
- Kunna resonera kring ett handelsföretags profil, målgrupp och sortiment
- Känna till olika betalningssätt, betalningssystem och betalningsformer
- Kunna göra en enkel marknads- och säljplan i vilken det finns förslag på positionering och hur kontakt med målgruppen sker via olika försäljningskanaler
- Kunna använda vanligt förekommande metoder för prissättnings- och lönsamhetskalkyler samt göra enklare riskbedömningar
- Kunna beräkna beställningspunkt, omräkningstal, marginal och pålägg, samt andra vanligt förekommande nyckeltal

Digital kompetens

En allt större del av handeln digitaliseras. Näthandelns andel av den totala handeln ökar. Även i den traditionella handeln används datorer och olika typer av informationsteknologi i allt större utsträckning. Utbildningen ska utveckla ”elevernas färdigheter i att använda IT på ett situationsanpassat sätt”. Efter genomgången utbildning ska eleverna kunna:

- Använda standardprogram för informationssökning, kommunikation, text- och bildbehandling, registerhantering, kalkylering och layout
- Beskriva översiktligt hur ett butiksdatasystem fungerar,
- Beskriva hur näthandel kan komplettera och ersätta butiker och varuhus
- Använda datorstöd i exponerings-, service-, och säljarbetet
- Använda internet och sociala medier i marknadsföringssyfte

Arbetsmiljö och säkerhet Det finns en rad frågor som berör arbetsmiljö och säkerhet för kunder, personal och företag inom handels- och tjänstesektorn. Det handlar om ergonomi och arbetsplatsens utformning samt andra fysiska och psykosociala arbetsmiljöfrågor. Vidare behöver eleverna få en inblick i säkerhet och risker i handeln samt hur dessa kan förebyggas genom ett arbete för god inre och yttre säkerhet.



Elevintyg