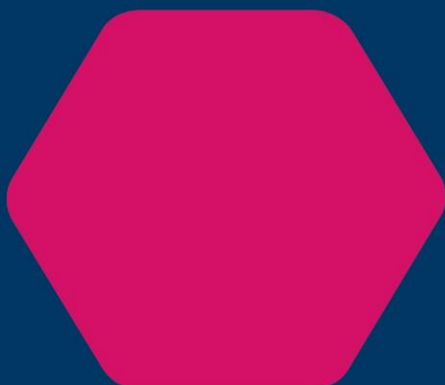
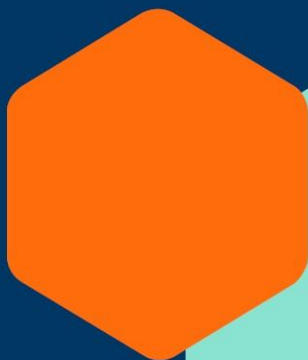


Teknisk beskrivning

301 Kundbetjäning och försäljning



1 Grundläggande information om tävlingsgrenen	3
2 Gemensamma teman i tävlingsgrenen	5

1 Grundläggande information om tävlingsgrenen

1.1 Tävlingsgrenens nummer och namn

301 – Kundbetjäning och försäljning

1.2 Tävlingsform

Tävlingsformen är individuell tävling.

1.3 Åldersgräns för tävlande

22 år.

1.4 Yrkesexamina och kompetensområden

Tävlingsuppgifterna i denna gren grundar sig på grundexamen i affärsverksamhet. Exomensbenämningen är merkonom. ([Grundexamen i affärsverksamhet - eGrunder](#))

Merkonomen arbetar med mångsidiga uppgifter inom kundbetjäning, försäljning och marknadsföring i olika företag inom handelsbranschen samt i andra service- och affärsmiljöer. Arbetsplatser kan till exempel vara företag inom detaljhandeln, specialbutiker, webbutiker, serviceföretag samt olika försäljnings- och marknadsföringsorganisationer.

Arbetet förutsätter kompetens inom kundbetjäning och försäljning, kommunikationsfärdigheter, digital kompetens, förståelse för affärsverksamhet samt ett ansvarsfullt, självständigt och planmässigt arbetssätt. Merkonomen har också beredskap att verka som företagare.

1.5 Allmän beskrivning av tävlingsgrenen

Merkonomen är en yrkesperson inom kundbetjäning och försäljning som arbetar kundorienterat i olika service- och försäljningssituationer med beaktande av kundens behov, lönsam affärsverksamhet och branschens bestämmelser.

En yrkesperson inom kundbetjäning och försäljningsarbete kan betjäna kunder via flera kanaler i varierande situationer. Centralt i arbetet är mötet med kunden, smidig hantering av servicesituationer samt försäljningsarbete i olika verksamhetsmiljöer. Arbetet omfattar kartläggning av kundernas behov, rådgivning om produkter och tjänster, kassaarbete, behandling av beställningar samt upprätthållande av ordning och säkerhet i butiken. Arbetet omfattar också hantering av reklamationer, genomförande av kampanjer samt uppföljning av försäljningsresultat.

I Mästare-tävlingen arbetar den tävlande med mångsidiga uppgifter inom kundbetjäning och försäljning i en autentisk arbetsmiljö eller under förhållanden som motsvarar arbetslivet.

Tävlingsuppgifterna mäter den tävlandes förmåga att arbeta kundorienterat, försäljningsinriktat och ansvarsfullt i olika servicesituationer.

I arbetet följs arbetarskyddsbestämmelserna och principerna för hållbar utveckling.

1.6 Kompetenskrav för tävlingsgrenen

Kompetenskraven för tävlingsgrenen grundar sig på yrkeskraven på berömlig nivå i examensdelarna försäljningsarbete och kundbetjäning i grundexamen i affärsverksamhet.

Den tävlande kan kartlägga kundens behov, sälja produkter och tjänster som motsvarar kundens behov på ett lönsamt sätt samt betjäna kunder kundorienterat i olika verksamhetsmiljöer. Den tävlande ska också kunna hantera kundbetjäningssituationer på engelska.

Den tävlande kan bedöma sina egna styrkor och sitt kunnande samt utveckla sitt arbetssätt utifrån respons. Arbetet är företagsamt, ekonomiskt, kvalitativt, välorganiserat och initiativrikt.

Den tävlande använder arbetsredskap och utrustning på ett ändamålsenligt sätt med beaktande av arbetssäkerhet, ergonomi, arbetsvälbefinnande och principerna för hållbar utveckling. Dessutom arbetar den tävlande ansvarsfullt, följer branschens bestämmelser och förstår betydelsen av kundbetjäning och försäljning som en del av företagets lönsamma affärsverksamhet.

2 Gemensamma teman i tävlingsgrenen

2.1 Hållbar utveckling

Hållbar utveckling och ansvarstagande beaktas i stor utsträckning i tävlingsgrenen Kundbetjäning och försäljning och betonas även i bedömningen. I tävlingsuppgifterna förväntas de tävlande lyfta fram hållbarhetsperspektiv och arbeta enligt principerna för hållbar utveckling. De produkter, tjänster och samarbetspartner som används i tävlingsuppgifterna väljs med hänsyn till ansvarstagande.

Principerna för hållbar utveckling syns i tävlingsgrenen ur ekologisk, ekonomisk samt social och kulturell hållbarhet enligt följande:

Ekologisk hållbarhet

- vid genomförandet av tävlingsområdet används i mån av möjlighet befintliga material och konstruktioner
- avfall som uppstår på tävlingsområdet sorteras och återvinns på korrekt sätt
- yrkespersonen inom försäljning och kundbetjäning använder digitala verktyg effektivt och minskar onödiga utskrifter, överflödiga broschyrer och andra kortlivade material
- i arbetet prioriteras långsiktiga digitala lösningar som kan uppdateras och som stöder resurseffektivitet och smidigt kundarbete
- den tävlande ska kunna beakta produkternas ursprung, hållbarhet, reparerbarhet och återvinningsbarhet som en del av kundens ansvarsfulla val

Ekonomisk hållbarhet

- den tävlande använder arbetsredskap, material och andra resurser ändamålsenligt och ekonomiskt
- i arbetet beaktas företagets lönsamhet samt erbjudande av lösningar som motsvarar kundens behov
- den tävlande förstår betydelsen av ansvarsfulla produkt- och tjänstelösningar som en del av långsiktig affärsverksamhet
- digitala lösningar används effektivt för att optimera resursanvändningen och minska onödig materialförbrukning

Social och kulturell hållbarhet

- i tävlingen främjas likabehandling, delaktighet och en trygg verksamhetsmiljö för alla deltagare
- kunder behandlas jämlikt, respektfullt och kundorienterat
- De tävlande uppmuntras till gemenskap och nätverkande. Detta främjas till exempel genom att erbjuda gemensamma och inspirerande aktiviteter i väntetrymmena.
- grenen betonar ansvarsfull kundkommunikation, rättvis och transparent verksamhet samt etiskt försäljningsarbete
- de tävlande förutsätts kommunicera respektfullt och kunna skapa en trygg kundmiljö
- att ge och ta emot respons sker konstruktivt och professionellt

De tävlande lär sig hur hållbar utveckling genomförs i praktiken inom yrkesuppgifter i kundbetjäning och försäljning som en del av det dagliga arbetet. Som helhet syns hållbar utveckling i grenen som ett sätt att arbeta planmässigt, kvalitativt, ansvarsfullt och etiskt som en del av professionellt kundbetjänings- och försäljningsarbete.

2.2 Företagsamhet

Företagsamhet kommer till uttryck i tävlingsgrenen Kundbetjäning och försäljning som ett professionellt arbetssätt där målinriktning, initiativförmåga, ansvarstagande och förmåga att agera i föränderliga kund- och försäljningssituationer betonas. Den tävlande förväntas ha en företagsam attityd oavsett om hen arbetar som anställd eller företagare.

Företagsamhet kommer till uttryck i tävlingsgrenen bland annat på följande sätt:

- den tävlande arbetar initiativrikt, ansvarsfullt och målinriktat
- den tävlande planerar, organiserar och utvärderar sitt eget arbete
- den tävlande hanterar sin tidsanvändning och följer givna tidtabeller
- den tävlande använder arbetsredskap, material och andra resurser ändamålsenligt och ekonomiskt
- den tävlande identifierar kundens behov och erbjuder lämpliga lösningar
- den tävlande förstår kundupplevelsens betydelse för företagets framgång och lönsamma affärsverksamhet
- den tävlande arbetar serviceinriktat och skapar en positiv kundupplevelse
- den tävlande utvärderar sitt eget arbete och utvecklar kontinuerligt sitt kunnande

Inom kundbetjäning och försäljning syns företagsamhet särskilt i att den tävlande kan skapa värde för kunden samtidigt som företagets lönsamma och ansvarsfulla verksamhet stöds. Den tävlande förväntas agera så att varje lösning och arbetsmoment stöder kvalitativ kundbetjäning, försäljningsmål och företagets affärsverksamhet.

2.3 Arbetssäkerhet och arbetsvälbefinnande

I tävlingsgrenen Kundbetjäning och försäljning är arbetssäkerhet och arbetsvälbefinnande en del av professionellt arbete. Den tävlande ska säkerställa både sin egen och kundernas säkerhet samt agera ansvarsfullt i arbetsmiljön. Arbetssäkerhet, ergonomi och arbetsvälbefinnande stöder kvalitativ kundbetjäning samt tryggt och smidigt arbete.

Arbetssäkerhet och arbetsvälbefinnande kommer till uttryck i tävlingsgrenen bland annat på följande sätt:

- arbetsplatsen hålls ren, säker och ändamålsenlig
- arbetsredskap och utrustning används enligt anvisningarna
- ergonomiska arbetsställningar beaktas både vid sittande och stående arbete
- varor hanteras säkert och ergonomiskt
- den tävlande planerar och strukturerar sitt arbete på ett ändamålsenligt sätt
- den tävlande upprätthåller ett lugnt och kundanpassat arbetssätt även under stressiga situationer
- den tävlande utnyttjar pauser för återhämtning och för att upprätthålla arbetsförmågan
- den tävlande beaktar sin egen och kundernas säkerhet i alla arbetssituationer

tävlingsuppgifterna och bedömningen fästs uppmärksamhet vid arbetssäkerhet, ergonomi samt arbetssätt som stöder arbetsvälbefinnandet. Den tävlande förutsätts arbeta ansvarsfullt, följa säkra arbetsmetoder samt kunna upprätthålla sitt eget arbetsvälbefinnande som en del av professionellt kundbetjänings- och försäljningsarbete.