

Blomsterdekoratør

- ordbog over salgsbegreber i uddannelsen

Februar 2022

Udgivet af Det faglige Udvalg for Detailhandelsuddannelser
Vesterbrogade 6 D, 4.sal, 1620 København V
tlf.: 33 36 66 00 ♦ e-mail: detail@uddannelsesnaevnet

Læsevejledning.

Ordbogen indeholder en forklaring på målene for oplæring, samt eksempler på indholdet i målene for oplæring. Ordbogen er tænkt som en vejledning til virksomheder, når godkendelsesskemaet skal udfyldes. Virksomheder, der søger godkendelse, skal ikke nødvendigvis kunne oplære i alle ordbogens eksempler.

Målniveauer i uddannelsen

Lærestedet skal sætte mål for oplæringen og der arbejdes med 3 niveauer på alle områder. Niveauerne bygger ovenpå hinanden. Når man kan beherske en opgave selvstændigt, har man på et eller andet tidspunkt kendt til opgaven og har kunnet løse den sammen med andre.

Niveauerne bruges både i skolen og i oplæringen og defineres således:

<i>Kende- eller Begynderniveau.</i> Eleven kan løse en opgave og udføre en aktivitet i en kendt situation eller ud fra en kendt problemstilling eller kan udføre en mere kompliceret aktivitet under vejledning. På dette niveau lægges der vægt på følgende <i>personlige kvalifikationer</i> : Evne til at sætte sig ind i uddannelsens fundamentale kundskabs- og færdighedsområder og til at udvikle ansvarlighed samt grundlag for fortsat læring. På begynderniveauet grundlægges ligeledes selvstændighed i opgaveløsning.
<i>Kunne- eller Rutineniveau.</i> Eleven kan planlægge og gennemføre en opgave/aktivitet eller løse et problem i rutine- og/eller kendte situationer og omgivelser - alene og i samarbejde med andre. På dette niveau lægges der vægt på følgende <i>personlige kvalifikationer</i> : Evne til selvstændigt at sætte sig ind i mere komplicerede problemstillinger og til at kommunikere med andre om løsningen heraf. Yderligere lægges der vægt på fleksibilitet og omstillingsevne.
<i>Beherske- eller Avanceret niveau.</i> Eleven kan vurdere et problem, kan planlægge, løse og gennemføre en opgave/aktivitet eller løse et problem også i ikke-rutine situationer – alene og i samarbejde med andre – under hensyntagen til opgavens art. På dette niveau lægges der vægt på følgende <i>personlige kvalifikationer</i> : Evne til at tage selvstændigt ansvar og vise initiativ til selv at formulere og løse faglige og samarbejds-mæssige opgaver og problemer. Yderligere lægges der vægt på kvalitetssans og kreativitet.

Hvem er de oplæringsansvarlige?

Faglærte blomsterdekoratører eller tillærte med minimum 4 års anciennitet inden for blomsterdekoration, der er til rådighed for eleven, er *kvalificerede* til at varetage den faglige oplæring af en elev eller dele af oplæringen i et uddannelsesforløb. Disse medarbejdere kaldes *de oplæringsansvarlige*.

Butikken eller kæden skal ved udfyldelse af planen for oplæring angive, hvem der er oplæringsansvarlig for de enkelte arbejdsområder. Planen for oplæring skal være udarbejdet inden prøvetiden på 3 måneder udløber.

Den oplæringsansvarliges tilstedeværelse

Den oplæringsansvarlige skal ikke nødvendigvis være fysisk til stede i elevens **fulde** arbejdstid, men skal være til rådighed, således at eleven kan blive sat ind i nye opgaver, har lejlighed til at stille spørgsmål og kan få tilbagemelding på udførte opgaver.

Den oplæringsansvarlige må ikke være fraværende i længerevarende, planlagte perioder, uden at oplæringsansvaret overdrages til en anden oplæringsansvarlig. Denne skal også være kvalificeret, dvs. være faglært eller have minimum 4 års anciennitet inden for blomsterdekoration. Ved ferie, barsel og længerevarende efteruddannelse af den oplæringsansvarlige skal butikken altså planlægge, hvem der har ansvaret for oplæring af eleven.

Kravet om tilstedeværelse i elevens arbejdstid forandres under uddannelsesforløbet, da eleven skal uddannes mod større og større grad af selvstændighed. Eleven kan arbejde alene i perioder med en selvstændig opgave i uddannelsens sidste år, hvor den oplæringsansvarlige er til rådighed for spørgsmål og tilbagemelding.

Der er særlige krav til de oplæringsansvarlige og den uddannelsesansvarlige i den periode hvor eleven gennemfører fagprøveprojekt. Her bør alle støtte eleven og være til rådighed med oplysninger og opmærksomhed uden at "overtage" elevens projekt.

Hvem er den uddannelsesansvarlige?

Den uddannelsesansvarlige har det juridiske ansvar for, at reglerne for oplæring overholdes, og at eleven tilmeldes erhvervsskolen. Den uddannelsesansvarlige er som regel butikkens eller kædens ledelse. Der kan være sammenfald mellem oplæringsansvarlig og uddannelsesansvarlig, fx i en mindre butik.

I en kæde kan der være flere personer involveret i elevernes uddannelse: Der er en uddannelsesansvarlig, som har det juridiske ansvar, men ansvaret for den praktiske gennemførsel af eleven/elevernes uddannelsesforløb og skoletilmelding kan være delegeret til kædebutikkernes daglige leder. Derudover kan der være en eller flere oplæringsansvarlige på de faglige områder. Nogle kæder har valgt også at have en kontaktperson i kæden, som tager sig af den mere personlige og sociale kontakt og som gennemfører elevsamtaler.

På de følgende sider defineres oplæringsområderne indenfor for Salg, da der her kan være forskellig forståelse af begreberne. Oplæringsområderne inden for binderi er ikke beskrevet, da de håndværksmæssige begreber er kendte for de oplæringsansvarlige blomsterdekoratører.

introduktion til butikken

Eleven skal *kunne*:

1. Regler ved og forholdsregler mod butikstyveri

- * butikkens forebyggende indsats samt de økonomiske konsekvenser af tyveri af varer
- * hvilke varer eller varegrupper er mest populære hos tyve
- * hvorledes man skal holde øje med mulige butikstyve/forhindre tyveri
- * hvorledes selve pågribelsen og den videre behandling af butikstyvene bør ske

2. Regler for arbejdsmiljø

- * det kan både dreje sig om lovgivningen samt butikkens egne regler. Eksempler på forhold er klimaet på arbejdsstedet, hvor meget man må løfte, om der er træk, risiko for slitage ved rutinebevægelser og det psykiske arbejdsmiljø (omgangstonen)

3. Ergonomi og forebyggelse af arbejdsskader

- * omhandler arbejdsstillinger og arbejdsrutiner. Gennemgang af de typiske arbejdssituationer med fokus på uhensigtsmæssige og hensigtsmæssige arbejdsstillinger og rutiner. Rutinepræget arbejde så som at sidde i kasselinie eller prismærke store mængder varer er specielt vigtige at gennemgå

4. Personaleregler og -politik

- * her er der både tale om de officielle regler vedr. fx ferie og sygdom og butikkens egne regler, der supplerer de førnævnte officielle regler. Sidstnævnte kan fx omhandle personalets ydre fremtoning, personalekøb, bestemmelse af ferietidspunkt og pauser

Koncept

Eleven skal *kende*:

5. Valg af leverandører, leverandøraftaler og indkøbssamarbejde

- * hvilke forhold har betydning, når butikken vælger leverandører. Der kan her skelnes mellem hovedleverandører og mindre leverandører, indkøbssamarbejder og indkøbsforeninger
- * eksempler på forhold kunne være: sortiment, priser, serviceydelser, rabatter, markedsføringsindsats og tilskud, leveringssikkerhed, omlevering, betalings- og leveringsbetingelser og mulig indtjening på varerne, suppleringsikkerhed
- * hvilke forhold er der truffet aftale om, inden en leverandør begynder at levere varer. Her tænkes både på leverandørens og butikkens forpligtigelser og betingelser
- * bliver aftalerne nyvurderet regelmæssigt og foreligger de fx i form af en kontrakt, eventuelle tidsbegrænsninger
- * aftalens omfang: er aftalen af en sådan art, at den bærer præg af et samarbejde mere end blot en handel mellem 2 parter

6. Varesortimentet

- * regler og hensigt bag sammensætningen af det vareudbud, som butikken har valgt for at tiltrække kunder

Koncept Eleven skal kunne løse opgaver inden for:
7. Konceptet og konceptstyring * konceptet er det, der skaber sammenhængen mellem butikkens profil og målgruppens image af butikken * butikkens regler for driften altså regler for, hvorledes man arbejder med fx butikkens layout, prisen, sortimentet, emballagen, service, kvalitet, det personlige salg og reklamen * hvorledes butikken sørger for at kontrollere, at reglerne overholdes
Salg Eleven skal kende:
8. Salgsdata og salgsstatistikker * her handler det om, hvordan orienterer butikkens ledelse om butikkens omsætning pr. time, dag, uge, måned og år * salgets fordeling på varegruppe, varenr., afdeling, ansat, kunder. Hvorledes disse tal læses, forstås og hvordan der handles på disse data, hvilke ændringer i driften bør der foretages
Eleven skal kunne løse opgaver inden for:
9. Kundebetjening, og - vejledning , evt. personligt salg * butikkens fastlagte regler og praksis for kundebetjening og -vejledning, herunder afdækning af kundens behov både ved personligt og telefonisk henvendelse * faglige kvalifikationer ved personligt salg: hvordan man rent faktisk gennemfører en korrekt opsøgende og aktiv kundebetjening med salg for øje her og nu. Modtagelse af kunden, afdækning af behov, argumentere for varen, indvendingsbehandling osv. Der er her tale om en ren faglig/teknisk kunnen * personlige kvalifikationer: den korrekte indstilling til det at betjene kunder. Man hjælper med at løse et problem. Forhold som fx godt humør, sætte kunden i centrum og hjælpsomhed er centrale
10. Reklamationsbehandling * hvilke reklamationsregler har butikken i forbindelse med en kunde, der vender tilbage til butikken med sin købte vare, hvor kunden ønsker yderligere rådgivning, vejledning eller service i forbindelse med købet af eller brugen af varen
11. Salgsfremmende aktiviteter * formålet med og værdien af salgsfremmende aktiviteter, fx catwalking, smagsprøver mv. samt eksempler på, hvad der kan inspirere til disse. Dette kan fx være: byfest, fødselsdag, årstiderne, modeskift, højtider og TV
12. Varepræsentation og vareoplæg * forskellige former for varepræsentationer i butikken, på fortov, i vinduer og på forpladser. Udgangspunktet er butiksprofil, varetype, varemængde og prisniveau. * forskellige eksponeringsformer, fx masse- og styrteksponering, således at butikken til enhver tid fremstår veltrimmet og klar til optimalt salg * anvendelse af vareoplæg, salgspladsernes evne til at flytte varer (hvilke varer, der skal være hvor i en butik eller i en afdeling) også kaldet planogrammer og baggrunden for disses tilblivelse

Salg

Eleven skal *kunne* løse opgaver inden for:

13. Serviceydelser og garantiordninger

* butikkens synlige og usynlige service over for kunder og de ydelser, der normalt er indeholdt sammen med garantiordninger i forbindelse med salg af varer og servicering af kunden.

14. Indretning af salgslokale med inventar

- * hvilket inventar kan anvendes til præsentation af butikkens varer og til at understøtte butikprofilen
- * inventarets evne til at "styre" kundernes gang/kundestrømmen gennem butikken
- * de anvendte inventartypers evne til at præsentere det faste sortiment/grundsortimentet, nyheder og tilbuds- eller aktivitetsvarer
- * vedligeholdelse, opbevaring og genanvendelse af inventar

15. Sortimentssammensætning i forhold til sæson og mærkedage

- * hvilke varer eller varegrupper er specielle/aktuelle i forhold til sæson og højtider
- * deres betydning for butikkens omsætning og indtjening, herunder varelagerets indtjenings- og omsætningshastighed
- * varegruppernes sortimentsbredde (antal varegrupper) og -dybde (antal varianter) og deres betydning for butikprofilen

Binderi

(i henhold til indledningen, er oplæringsmålene inden for binderi ikke beskrevet, da de håndværksmæssige begreber er kendte for de oplæringsansvarlige blomsterdekoratører)

Eleven skal *kende*:

Mål 16 – 18

Eleven skal *kunne* løse opgaver inden for:

Mål 19 – 29

Eleven skal *beherske* opgaver inden for:

Mål 30 – 41

Drift

Eleven skal *kende*:

42. Nøgletal

- * enhver butik/kæde/branche har nogle økonomiske nøgletal, som der løbende er fokus på. Eksempler på disse kan være varelagerets omsætningshastighed, bruttofortjenesten i kr. og procent, dækningsbidrag i kr. og procent, salg pr. m², salg pr. medarbejder, svindprocent, lønprocent, salgsindeks og gennemsnitssalg pr. ekspedition. Men også andre tal er relevante: scanningsprocent, omsætningshastighed for personale m.m.
- * hvordan orienteres om disse ting/tal? Eller hvor kan tallene findes?

Drift

Eleven skal *kunne* løse opgaver inden for:

43. Praksis for varebestilling

- * hvor, hvornår og hvordan bestilles der varer, herunder B2B bestilling
- * hvem bestiller hvilke varer
- * evt. anvendelse af informationsteknologiske værktøjer

44. Praksis ved varemottagelse

- * hvorledes kontrolleres varemængde, antal kolli m.v.
- * hvorledes kontrolleres varernes kvalitet
- * begrebet svind og nedskrivning

45. Varebehandling og -håndtering

- * enhver form for håndtering og opbevaring af varerne fra modtagelsen til kunden forlader butikken med dem
- * returvaresystemet

46. Intern opfølgning af markedsførings- eller reklameindsatsen

- * dette kan være varernes placering fx i forhold til kundestrømmen (A, B og C salgspladser), varer placeres således, at de varer, der har den bedste indtjening, får de bedste salgspladser, salgsudstillinger, sameksponering fx ved brug af forbrugssammenhørende varer, anvendelse af dekorationsmaterialer, diverse prisrettelser, skiltning i butik, rudeplakater, nødvendigt varekundskab
- * orientering af det samlede personale, ophængning af annoncer i butikken og opfølgning på salgsresultater

47. Intern information, kommunikation og samarbejde

- * medarbejderne, butiksledelsen og evt. kædeledelse informerer hinanden om forhold vedr. driften eventuelt ved hjælp af informationsteknologi
- * hvordan man sikrer, at de rette medarbejdere har fået informationerne. Følgende kan indgå:
 - personalesamtaler
 - butikkens informationskanaler, elektroniske eller fx opslagstavlen i frokoststuen
 - hvem er ansvarlig for god information/kommunikation?
 - butikkens indstilling til at give medarbejdere adgang til (alle) informationer
 - holdninger og indstilling til samarbejde og trivsel i butikken

48. Kasseterminalbetjening

- * de funktioner, som butikken anvender i det daglige salgsarbejde ved kasseterminalerne, herunder fremskaffelse af udskrifter/rapporter og opfølgingsmulighederne heri
- * vigtigheden af korrekt salgsregistrering og sammenhængen til bogføring og lagerstyring m.m.
- * vigtigheden og måden man giver kundebejening i kassen

49. Kasseopgørelse og -afstemning

- * omfatter aflæsning, pengeoptælling, udfyldelse af relevante papirer herunder selve kasseafstemningen og klargøring af kasse og byttepenge til næste dag
- * behandling af kassedifferencer og bankindsætninger
- * fælles kassebeholdning eller "egen" kassebeholdning

50. Salgs- og betalingsbetingelser

- * omhandler både indkøb, salg og leveringsbetingelser, jævnfør Købeloven
- * garantiordninger og Købelovens bestemmelser for forbruger køb (salg) og handelskøb (indkøb)
- * salgsbetingelser: fx minimumskvantum, rabatter, service, levering, garantier
- * betalingsbetingelser: fx betalingsfrist og -måde, kontantrabat, renter/renters indflydelse på leverandørvalg
- * udfærdigelse af kvitteringer og debet- og kreditnotaer og lovmæssige krav i den forbindelse