

Retail manager

Ordbog/uddybning af oplæringsmålene i uddannelsen

Oktober 2020

Udgivet af Det faglige Udvalg for Detailhandelsuddannelser
Vesterbrogade 6 D, 4.sal, 1620 København V
tlf: 3336 6600 ♦ e-mail: detail@uddannelsesnaevnet.dk

Læsevejledning.

Ordbogen indeholder en forklaring på praktikmålene, samt eksempler indeholdt i praktikmålene. 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

Praktikstedet 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 praktikken og defineres således:

- **Kende- eller begynderniveau.** 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 *personlige kvalifikationer*: 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.
- **Kunne- eller Rutineniveau.** 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 *personlige kvalifikationer*: 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.
- **Beherske- eller avanceret niveau.** 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 *personlige kvalifikationer*: 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.

Ledelse af koncept	
Obligatoriske oplæringsområder	
1. Koncept * Eleven skal beherske butikkens koncept, og være i stand til at formidle sammenhængen mellem butikkens profil og målgruppen * Eleven skal være i stand til at kontrollere butikkens koncept, altså regler for, hvorledes man arbejder med fx shoppens layout, anvendelse af forskellige salgs- og markedsføringskanaler, prisen og prissætning, sortimentet, emballagen, service, kvalitet, det personlige salg og reklamen	
2. Målgrupper, kundegrundlag og konkurrenter * Eleven skal beherske viden om butikkens målgruppe, kundegrundlag og konkurrenter og være i stand til at formidle: 1. Målgruppe: hvilke typer forbrugere henvender butikken sig til. Typerne fremkommer ved en beskrivelse af målgruppen fx ved hjælp af kriterierne: alder, køn, interesser, deres holdninger til forskellige ting, indkomst, børn, beskæftigelse og bopæl m.m. Målgruppen er dem, butikken ønsker at handle med og henvender sig til. Kunderne er dem, der handler i butikken eller på digitale handelsplatforme 2. Kundeunderlag: fra hvilket geografisk område kan butikken med rimelighed forvente at kunne tiltrække kunder, og dermed fra hvilket område kommer målgruppen fra? Der kan fx være tale om en bydel, en by, en hel landsdel eller internationalt. Kundeunderlaget opgøres i antal mennesker, husstande eller samlet efterspørgsel i kr. 3. Konkurrenter: først og fremmest de butikker, der sælger de samme varetyper, og dermed henvender sig til samme målgruppe Konkurrenter er fysiske og online butikker. Eleverne skal kunne analysere konkurrenters stærke og svage sider i forhold til egen butik og salgspotentiale	
3. Sortimentssammensætning * Eleven skal beherske viden om butikkens sortimentssammensætning og være i stand til at analysere og vurdere: 1. butikkens varegrupper. Er der nogen, der kan undværes? Er der nye varegrupper eller trends, der burde tages ind i sortimentet? 2. de enkelte varer ud fra forhold som omsætningshastighed, bruttofortjeneste, og hvorledes de passer til målgruppen og butikprofilen 3. varegrupperne eller de enkelte varenumre i forhold til hinanden, evt. rangordnes/grupperes de efter deres bidrag til butikkens salg, indtjening eller profilering 4. sortimentets betydning for butikkens omsætning og indtjening, herunder varelagerets indtjenings- og omsætningshastighed 5. varegruppernes sortimentsbredde (antal varegrupper) og -dybde (antal varianter) og deres betydning for butikprofilen og branchens almindelige varetyper 6. de varer, butikken handler med set i relation til målgruppen og konkurrenterne og vurderer udviklingen i produkterne og betydningen for egen virksomhed 7. information om trends i tilgængelige kilder, og inddragelse af trends i varepræsentation, events og kundevejledning	
Ledelse af koncept	
Valgfrie oplæringsområder	
4. Markedsførings- og reklameindsats samt kampagneplaner	

* Eleven skal have viden om markedsførings- og reklameindsatser samt kampagneplaner for butikken og være i stand til at planlægge og gennemføre lokal markedsføring ift. butikkens koncept, målgrupper, sæson og markedstrends. Oplæringspunktet omfatter bl.a.: 1. hvordan forskellige afsætnings- og markedsføringsplatforme supplerer hinanden (multikanalmarkedsføring) 2. markedsføringslovens krav til god markedsføringsskik 3. udarbejdelse af kampagnebudget – hvilke omkostninger og forventet output genererer en planlagt kampagne/ butiksevent el.lign. 4. udformning og planlægning af kampagner, tilpasset konceptet og den valgte målgruppe
Ledelse af salg Obligatoriske oplæringsområder
5. Butikslayout * Eleven skal beherske viden om butikkens regler for layout og være i stand til at formidle og lede butikkens salgsarbejde ift. sammenhængen mellem butikslayoutet og butikkens profil samt målgruppen. * Eleven skal beherske viden om: 1. kundestrøm/ customer journey: hvorledes kunderne bevæger sig rundt i butikken eller i online shoppen 2. forskellige former for varepræsentationer i butikken, fx på fortov, i vinduer, på forpladser eller på digitale salgskanaler. Udgangspunktet er butiksprofil, varetype, varemængde og prisniveau 3. forskellige vareeksponeringsformer, fx masse- og styrteksponering, så butikken til enhver tid fremstår veltrimmet og klar til optimalt salg 4. anvendelse af salgspladsernes evne til at flytte varer (hvilke varer, der skal være hvor i en butik eller i en afdeling, placeringer i online shop eller ved oftest brugte søgeord)
6. Salg og indtjening * Eleven skal beherske viden om butikkens nøgletal for salg og indtjening fx salg af varer med højere avance, mersalgsindsatser, det opsøgende salg og varepræsentation, basketsize, salg pr.m2, hitrate, salg pr. medarbejder, varer der skaber kundestrøm (trafikskabere) osv. * Eleven skal være i stand til at formidle sin viden om butikkens nøgletal for salg og indtjening til salgsteam og eller ledelse mhp. at igangsætte initiativer, der kan øge omsætning og indtjening
7. Kommunikation til kunderne * Eleven skal beherske butikkens regler for kommunikation til kunder på alle platforme i mødet med kunden og være i stand til at formidle sammenhængen mellem kommunikationen, butikkens profil og målgruppe, herunder: 1. hvilke kommunikationstyper, der anvendes (skilte, mails, sociale medier, annoncer osv.) 2. kravene til teksten iht. lovgivning og egne regler for tekst, farve, skrifttype og anvendelser af logo 3. antal og kvalitet af informationsmateriale i relation til overskuelighed i butik og online
Ledelse af salg Valgfrie oplæringsområder
8. Loyalitetsprogrammer og kundeklubber * Eleven skal have viden om butikkens/ kædens kundeklub / loyalitetsprogram og kunne bidrage til udvikling og drift heraf gennem forståelse for: 1. hvordan butikkens/ kædens kundeklub fungerer

2. hvordan loyalitetsprogrammer og kundeklubber kan fungere som middel til fastholdelse af kunder, og hvordan butikkens/ kædens kundeklub / loyalitetsprogram skaber forretningsmæssige værdi lokalt i butikken 3. hvordan kommunikation med kundeklubbens medlemmer foregår, fx gennem anvendelse af sociale medier, nyhedsbreve o.lign. og hvilken effekt kommunikationen har ift. salget i butikken
Ledelse af butik og produkt Obligatoriske oplæringsområder
9. Varekundskab * Eleven skal beherske viden om butikkens varesortiment og -sammensætning og skal være i stand til at analysere, vurdere og formidle: 1. forhold, der har betydning for behandlingen og opbevaringen i butikken/lageret 2. kendskab til de fordele og det udbytte, kunderne kan have ved produkternes egenskaber 3. forhold, der har betydning for det personlige salg
10. CSR * Eleven skal beherske butikkens strategi for CSR, og være i stand til at formidle sammenhængen mellem butikkens profil og CSR-strategien * Eleven skal være i stand til at kontrollere butikkens CSR-strategi og formidle fokuspunkter relateret til bæredygtighed, samfundssind osv.
11. Varebeholdning * Eleven skal beherske viden om butikkens salg og varebeholdninger og være i stand til at analysere og vurdere: 1. forhold som minimumslager, genbestillingspunkt, leveringstid, 2. kvantum ved genbestilling, pakkestørrelse, anbrudsmuligheder, gennemsnitssalg pr. dag, leveringsomkostninger, lageromkostninger, pengebinding, sæson og salgsmæssige højdepunkter 3. butikkens procedurer for genbestilling af basis- og sæsonvarer, herunder evt. anvendelsen af automatiserede/ digitale løsninger til sikring af korrekt varebeholdning og/ eller muligheden for at implementere sådanne
Ledelse af butik og produkt Valgfrie oplæringsområder
12. Leverandører, herunder leverandøraftaler * Eleven skal kunne løse opgaver rutineret i forbindelse med butikkens leverandører og være i stand til at analysere, vurdere og formidle: 1. hvilke forhold, der 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, markedsførings- indsats og tilskud, leveringssikkerhed, omlevering, betalings- og leveringsbetingelser og mulig indtjening på varerne, suppleringsikkerhed 2. hvilke forhold, der er truffet aftale om, inden en leverandør begynder at levere varer. Hvad er hhv. leverandørens og butikkens forpligtigelser og betingelser, og hvilken effekt har aftalerne evt. på arbejdsopgaver i/ driften af butikken? Hvad er aftalernes løbetid og er der særlige vilkår/ forpligtigelser, som kun bortfalder undervejs i aftalen?
Ledelse af drift Obligatoriske oplæringsområder

13. Pengestrømme * Eleven skal beherske viden om butikkens pengestrømme og være i stand til at analysere og vurdere og formidle: 1. de funktioner, som butikken anvender i det daglige salgsarbejde ved kasseterminalerne, herunder fremskaffelse af udskrifter/rapporter og opfølgingsmulighederne herved 2. vigtigheden af korrekt salgsregistrering og sammenhængen til bogføring og lagerstyring m.m.
14. Bemanding for dag, uge og måned * Eleven skal beherske viden om butikkens bemandingsbehov og være i stand til at analysere og vurdere behovet for bemanding i forhold til: 1. omsætning dag, uge og måned 2. lønbudgettet 3. sæson 4. opgaver og tidsforbrug i forbindelse med diverse drifts- og salgsopgaver i butikken
15. Prioritere og uddelegere opgaver * Eleven skal beherske viden om butikkens opgaver og bemanding og være i stand til at prioritere, vurdere og uddelegerer opgaverne til medarbejderne samt have kendskab til medarbejdernes kompetencer
16. Butiksoverdragelse * Eleven skal beherske viden om butikkens drifts- og salgsopgaver og være i stand til at overdrage opgaverne og butikkens drift til kollega ved vagtskifte, ferie mv.
17. Oprydning og rengøring * Eleven skal beherske viden om butikkens opgaver i forbindelse med oprydning og rengøring og være i stand til at følge op på: 1. de daglige oprydning- og rengøringsrutiner fx oprydning og håndtering af varer, og overskudsemballage i prøverum, salgsareal og lager samt løbende rengøringsopgaver, der supplerer butikkens planlagte rengøring 2. rengøring og vedligehold i forbindelse med lovgivninger fx skadedyr og fødevarerproduktion eller arbejdsmiljø
18. Varebestilling, vareregistrering og varemottagelse * Eleven skal beherske viden om butikkens system og regler for varebestilling, vareregistrering og varemottagelse og være i stand til at formidler reglerne i forbindelse med: 1. procedurer for varebestilling. Hvem, hvad, hvor ofte og hvordan genbestilles varer 2. procedurer for kontrol af varemængde og kvalitet 3. alle former for registreringer, manuelle eller automatiske, i forbindelse med indkøb, modtagelse af varerne, salg, lageropgørelse, svind, nedskrivninger, personaleforbrug og ejers privatforbrug
19. Salgsdata og salgsstatistikker * Eleven skal beherske viden om butikkens nøgletal for salg, og kunne formidle: 1. butikkens økonomiske nøgletal/ KPI'er. Eksempler på disse kan være varelagerets omsætningshastighed, bruttofortjenesten i kr. og procent, dækningsbidrag i kr. og procent, basketsize, hitrate, salg pr. m2 eller pr. medarbejder, svindprocent, lønprocent og salgsindeks. 2. hvor tallene findes/ aflæses 3. salgets fordeling på varegruppe, varenr., afdeling, ansat, kunder. Hvorledes disse tal læses, forstås og hvordan der handles på disse data samt hvilke ændringer i driften der bør foretages

4. butikkens kortperiodiske rapportering og opfølgning, fx <i>daglige rapporter</i>: omsætning, medarbejdertimer. Ugentlige rapporter: opfølgning på resultatopgørelsen samt opfølgning på lagerdage 5. dataadgang enten via udskrifter eller i it-systemer som hjælp til opfølgning/styring af økonomien
20. Status og svindkontrol * Eleven skal beherske viden om statusoptællinger og svindkontrol, kunne planlægge og gennemfører statusoptællinger og kunne analysere og vurdere statusresultater, herunder: 1. hvorledes selve lageroptællingen organiseres fx opdelingen af butikken og varelageret i overskuelige enheder, anvendelse af lageroptællingslister, fordeling af arbejdet med optællingen 2. hvordan intern eller ekstern kontrol anvendes til sikring af optællingens nøjagtighed 3. hvordan løbende kontrol med alle former for svindkilder (administrativt svind, butikstyveri og personaletyveri) udføres i butikken, fx praksis for, hvem, hvad, hvornår og hvordan der kontrolleres 4. Igangsætte initiativer til bekæmpelse af svind
21. Budget * Eleven skal beherske viden om budgetplanlægning i forbindelse med butikkens daglige drift og kunne lede på baggrund heraf * Eleven behersker viden om budgetlægning, herunder viden om: 1. budgettets poster og hvordan disse estimeres 2. investeringernes rente- og afskrivningseffekter 3. sammenhængen mellem lang- og kortsigtede mål 4. anvendelse af budgettet som styringsværktøj 5. anvendelsen af historiske data kontra forventninger til fremtiden i forbindelse med opbygning af budgettet * Eleven kan sammenholde budgettet med de faktiske tal, udregne og formidle afvigelserne * Eleven behersker praksis omkring budgetopfølgning - hvilke tal følges mest op på, hvor ofte, og hvordan formidles opfølgningen til butikkens medarbejdere * Eleven behersker viden til identificering af årsagen til afvigelser i budgettet og kan anviser handlinger, som kan rette op på problematikken
Ledelse af Drift Valgfrie oplæringsområder
22. Markedsføringsindsatsen * Eleven skal have viden om markedsførings- og reklameindsatser samt kampagneplaner for butikken og være i stand til at følge op på den lokale markedsføring ift. målgrupper, økonomiske mål og budgetter. Oplæringspunktet omfatter bl.a.: 1. hvordan man i butikken bedst følger op på og understøtter igangværende indsatser, fx gennem analyser, prisjusteringer, vareudstillinger eller specielle aktiviteter for kunderne 2. optimering af ressourceforbrug (tid/penge) på markedsføring 3. orientering af det samlede personale om annoncering og opfølgning på salgsresultater
23. Regnskabspraksis og resultatoptimering * Eleven skal have kendskab til butikkens regnskab og resultat, og være i stand til at formidle regnskabet og forslå ændringer der har indvirkning på resultatet, fx svindprocent, lønprocent, omkostninger, lagerdage, logistik- og håndteringsomkostninger, mulighederne i aut. varebestilling, Return on investment (ROI), sygefravær osv.
24. Indkøbsform og –organisering

Eleven skal have kendskab til butikkens indkøbsform og -organisering og være i stand til at formidle sammenhænge mellem: 1. hvordan butikken foretager sine indkøb fx elektronisk bestilling, ordre-kataloger, bestillingslister, messer, salgsrepræsentanter, salgsvogne og telefonbestilling, mønstring. 2. det overordnet system, der sikrer, at butikken køber de rigtige varer, i den rigtige mængde, til den rigtige pris og på det rigtige tidspunkt 3. hvem køber ind, hvornår købes der ind og hvordan styres indkøbet fx via indkøbsbudgetter osv. (centralt eller decentralt indkøb)
25. Logistik * Eleven skal have kendskab til butikkens supply chain management, logistikkoncept- og ydelser og være i stand til at formidle systemet og kunne forslå ændringer i varekøb og varesalg, udfyldelse af blanketter/papirer, emballering, aftale med fragtmand, priser og leveringstid * Eleven skal medvirke ved: 1. aftaler om leverance 2. pakning og forsendelse af bestillinger 3. kontrol af salg, transport, leverance og fakturering * Eleven skal have kendskab til: 1. systemer, der sikrer at kunden får den rigtige vare, genbestilling i tide 2. track- og tracefunktioner, hvis de findes i butikkens elektroniske system Logistik omhandler både varekøb og varesalg, og omhandler produkters rejse, fra punkt af oprindelse til punkt af forbrug.
26. Lagerstyring Eleven skal have kendskab til butikkens lagerstyring og være i stand til at formidle lagerstyringen og kunne forslå ændringer til: 1. hvorledes butikken holder styr på fx hvad der er på lager (i butikken og på lageret), i ordre, almindelige varer og tilbudsvarer, i restordre, solgt, men ikke leveret, skaffevarer, tvangs- sortimentsvarer, osv. 2. hvordan butikken sikrer sig, at den har de rigtige varer på lager * Eleven skal være rutineret bruger af butikkens elektroniske lagerstyring
27. Butikkens it-systemer Eleven skal have kendskab til butikkens it-systemer, og være i stand til at formidle it-systemet og kunne forslå ændringer til: 1. hvilke it-systemer, der er i butikken, og hvordan de hænger sammen 2. hvad de enkelte systemer anvendes til, og hvordan de indgår i det daglige arbejde 3. de væsentligste informationer/nøgletal der kan trækkes ud af it-systemerne, hvem gør det, hvornår og med hvilket formål 4. opbygning og indhold i varegruppeplanen
Ledelse af kommunikation Obligatoriske oplæringsområder
28. Daglig ledelse og synlighed * Eleven skal beherske viden om butikkens ledelsesfilosofi og kunne anvende denne til planlægning og prioritering af opgaverne i butikken samt ledelse af butikkens medarbejdere, herunder skal eleven: 1. være synlig 2. kunne prioritere daglige, ugentlige og månedlige opgaver 3. kunne uddelegere opgaverne til rette personer og følge konstruktivt op på uddelegerede opgaver

4. kunne tage ansvar for butikkens drift og resultater
29. Information, kommunikation og samarbejde * Eleven skal beherske viden om informationsbehov, kommunikation og samarbejde i butikken, kunne anvende denne til ledelse af butikkens medarbejdere og herigennem sikrer, at: 1. alle medarbejdere er løbende informeret om forhold, der vedrører deres daglige jobfunktioner i butikken (dette kan ske ved anvendelse af medarbejder apps, intranet, personalemøder, tavlemøder el.lign.) 2. der kommunikeres professionelt og at butikkens holdninger og indstilling til samarbejde og trivsel efterleves
30. Motivation af medarbejdere * Eleven skal beherske viden om medarbejdermotivation i butikken og kunne lede herudfra ift. butikkens generelle ledelsesfilosofi og værdier * Eleven skal beherske viden om: 1. medarbejdernes kompetenceniveau 2. medarbejdernes indstilling til og motivation for arbejdet 3. forskellige kommunikationsformer og levering af dårlige og gode nyheder 4. initiativer og strategier til at forbedre motivationen 5. arbejdsmiljø
31. Medarbejdertilfredshed * Eleven skal beherske viden om medarbejdertilfredshed og kunne lede butikkens medarbejdere herudfra ift. butikkens generelle ledelsesfilosofi og værdier * Eleven skal beherske viden om: 1. medarbejdernes tilfredshed og faktorer, som påvirker disse 2. initiativer og strategier til at forbedre medarbejdertilfredsheden 3. arbejdsmiljø