

Digital handel

Ordbog/uddybning af oplæringsmålene i uddannelsen

Oktober 2022

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 mål for oplæring, samt eksempler indholdet i målene for oplæring.

Ordbogen er tænkt som en vejledning til virksomheder, når godkendelseskemaet 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:

- **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.

Koncept og digital forretningsforståelse Obligatoriske mål	
1. Redegøre for virksomhedens kundegrundlag og konkurrenter - Kundegrundlag: Hvilket geografisk område kan virksomheden med rimelighed tiltrække kunder fra. Kundegrundlaget opgøres i potentielle kunder antal eller kr. - Konkurrenter: Virksomheder der handler med samme varesortiment eller lignede, og henvender sig til samme kundegrundlag.	
2. Vurdere trends og sortimentssammensætning - Vurdering af behov for justeringer i salgskonceptet, fx udvidelser i sortimentet, nye serviceydelser - Vurdering af udviklingen i produkterne og betydningen for egen virksomhed - Informationssøgning og analyse af trends i tilgængelige kilder - Inddragelse af trends i varepræsentation, events og kundevejledning Hvilke trends, der er vigtig for elevens oplæring, vil afhænge af virksomhedens varesortiment, koncept og valgte målgruppe, men det kan fx. omhandle, økologi, sporbarhed, leveringstid, modfarver, IoT.o.lign.	
3. Redegøre for virksomhedens digitale strategi og koncept - Eleven kender den digitale strategi: virksomhedens ambition og retning i forhold til virksomhedens anvendte kanaler - Eleven kan beskrive, hvordan opgaver løses i overensstemmelse med virksomhedens digitale strategi og forklare hvordan opgaveløsningen stemmer overens med virksomhedens valgte strategi, herunder valg digital platform, valg af kommunikation, brug af sociale medier samt kundesegment - Eleven kender virksomhedens idé og koncept og kan beskrive virksomhedsprofilen - Eleven ved, hvordan arbejdet på virksomhedens digitale platform udføres i overensstemmelse med konceptet og strategien fx ift. design, priser, sortiment, emballage, service, kvalitet og kommunikation - Eleven kender sammenhængen mellem koncept, strategi og virksomhedens anvendelse af forskellige salgs- og markedsføringskanaler - Eleven ved, hvorledes virksomheden sørger for at kontrollere, at reglerne overholdes	
4. Redegøre for virksomhedens servicekoncept og serviceydelser - Servicekoncept er virksomhedens opfattelse af service, og eleven skal kunne tydeliggøre betydningen for virksomhedens målgruppen. Elevens kommunikation skal være i overensstemmelse med virksomhedsprofil - Udførelse af salgs- og servicefunktioner i overensstemmelse med virksomhedens overordnede servicekoncepter, interne procedurer og kvalitetskrav til serviceydelser	
5. Redegøre for virksomhedens supply chain management, logistikkoncept- og ydelser - Eleven kan beskrive den overordnede, principielle struktur af virksomhedens logistiksystem - Eleven kan redegøre for virksomhedens produkters rejse fra punkt af oprindelse til punkt af forbrug: - Hvordan bestilles varen? - Er varen på eget lager eller hos leverandøren? - Hvordan transporteres varen fra leverandør til kunden?	
Koncept og digital forretningsforståelse	

Valgfrie mål
6. Udarbejde online markedsføring, kampagneplaner og online salgsplan • Eleven forstår hvornår, hvorfor og på hvilken måde virksomheden udarbejder sin online markedsføring, kampagneplaner og online salgsplan • Eleven kan: ○ fastlægge forhold, som virksomhedsprofil, målgruppe og sæsoner ○ udarbejde et budget for markedsføringen inkl. kampagneplaner og online salgsplan ○ redegøre for, hvordan kan de forskellige afsætnings- og markedsføringsplatforme supplere hinanden • Eleven ved, hvad man gør i virksomheden for at følge op på markedsføringsindsatsen • Eleven kender markedsføringslovens krav til god markedsføringsskik. Hvordan må der markedsføres?
7. Gennemføre kundeundersøgelser • Eleven kender forskellige typer af undersøgelser og ved hvilke, virksomheden anvender, fx pris-, konkurrent-, forbruger-, imageanalyser • Eleven kender til virksomhedens anvendelse af undersøgelserne og kan redegøre for den viden og handlinger, de bibringer. • Eleven kender praksis omkring konkurrentvurdering og -overvågning • Eleven kan evt. gennemføre kundeundersøgelser
8. Redegøre for virksomhedens omnichannel strategi • Eleven kender virksomhedens omnichannel strategi, herunder hvilke salgs- og markedsføringskanaler, virksomheden benytter og hvordan de arbejder sammen om at skabe en fuldendt serviceoplevelse for kunderne. • Eleven kan beskrive, hvordan daglige drifts- og salgsopgaver løses i overensstemmelse med virksomhedens omnichannel strategi og redegøre for virksomhedens kontaktpunkter med kunderne: hvor og hvordan kommunikerer virksomheden med kunderne og hvordan influerer det bruger-/ købsoplevelsen?
Virksomhedens digitale platform Obligatoriske mål
9. Anvende virksomhedens relevante digitale systemer • Eleven kan anvende virksomhedens digitale systemer i et omfang relevant for udførelsen af daglige, digitale drifts- og salgsopgaver. Anvendelse kan bl.a. omfatte tekst- og databehandlingsprogrammer, ERP, BI, CMS og marketingautomationsplatforme.
10. Redegøre for design af webløsninger og optimering af funktionalitet • Eleven kan redegøre for, hvordan virksomhedens webløsninger er bygget op, herunder hvilke funktioner løsningerne indeholder • Eleven kan udføre test af hjemmesiden og komme med forslag til optimering af funktionaliteten
11. Opbygning og vedligeholdelse af virksomhedens digitale platform • Eleven kender til virksomhedens kriterier for valg af digital platform og derigennem opbygningen og processerne for vedligeholdelse af platformen • Eleven kan løse basale driftsproblemer på platformen eller i samarbejde med ekstern servicepartner, kollega e.lign. udbedre fejl løbende • Eleven er i stand til at opdatere den digitale platform med data og informationer

Virksomhedens digitale platform	
Valgfrie mål	
12. Udføre søgemaskineoptimering (SEO)	
• Eleven er i stand til at udføre SEO og derved fremme virksomhedens/webshoppens placering i diverse søgemaskiner • Eleven kan udføre både on page og off page optimering	
13. E-handels platformens gennemløbshastighed og kundetilfredshed	
• Eleven er i stand til at analysere kundernes interaktion på og med virksomhedens e-handelsplatform, herunder samle statistik og redegøre for, hvor lang tid, kunderne bruger og hvor mange sider, de ser ifm. et køb • Eleven kan gennemføre test af kundetilfredshed og vurdere resultatet	
Digitalt salg og kundekontakt	
Obligatoriske mål	
14. Udføre digital kundesupport	
• Eleven behersker digital kundesupport og kan besvare henvendelser fra, vejlede og sælge til kunder på de digitale løsninger, virksomheden anvender	
15. Udføre online kommunikation	
• Eleven behersker online kommunikation og kan kommunikere på forskellig vis med kunder, samarbejdspartnere og kollegaer gennem de online platforme, virksomheden anvender	
16. Anvende parametre, der øger indtjening	
• Eleven forstår og kan anvende parametre til at øge omsætningen, fx ved implementering af indsatser, der øger salg af varer med højere avance, mersalg, hitrate, basketsize, synlighed på internettet, funktionalitet på webshoppen, promovering af bestsellere og tilbud mv.	
17. Anvende viden om produkterne i onlinesalget	
• Eleven kan benytte sin varekundskab i salget eller kommunikationen med kunderne	
18. Udføre digitalt opsøgende salg	
• Eleven kan udføre digitalt opsøgende salg, bl.a. via udarbejdelse af indhold til nyhedsbreve, direct mail og sociale medier mv.	
19. Gennemføre digitalt eftersalg, mersalg og service	
• Eleven kan yde eftersalg, mersalg og kundeservice enten direkte via telefon/mail eller online ved optimering af funktioner på webshoppen og i virksomhedens salgsopfølgende kommunikation (evt. forslag til komplementærvarer, guides til produktanvendelse, opfordring til kundeevaluering af køb og varer på Trustpilot mv.)	
20. Gennemføre online markedsføring	
• Eleven kan medvirke til at gennemføre online markedsføring med udgangspunkt i virksomhedens målgrupper, økonomiske mål og budgetter. Oplæringen følger virksomhedens anvendte online markedsføringskanaler og kan bl.a. omfatte forskellige typer af online annoncering, reputation management, opdatering på sociale medier, videomarketing, markedsføring via blogs, udarbejdelse af nyhedsbreve mv.	
21. Anvende de almindelige digitale og sociale medier	

• Eleven kender og kan anvende funktioner på de digitale og sociale medier, fx Facebook, Instagram, Youtube, Twitter o.l., som virksomheden anvender i sin kommunikation • Eleven kan opdatere og poste indhold på medierne i henhold til virksomhedens retningslinjer
Digitalt salg og kundekontakt Valgfrie mål
22. Gennemføre segmentering af kunder og kundetyper • Eleven ved, hvordan virksomheden segmenterer kunder ud fra forskellige kriterier, relevant for virksomheden i forhold til forskellige produkter, og benytter resultatet i virksomhedens digitale markedsføring
23. Gennemføre salgsfremmende aktiviteter • Eleven ved, hvordan virksomheden planlægger og gennemfører diverse salgsfremmende aktiviteter og events fx. online modeshow, live streaming auktioner, pop-up butikker/ showrooms, konkurrencer, gamification o.lign.
24. Gennemføre salgskonkurrencer internt i virksomheden • Eleven ved, hvordan virksomheden planlægger, gennemfører og følger op på interne salgskonkurrencer
25. Deltage i produktudvikling evt. i samarbejde med kunder og leverandører • Eleven kan anvende sin viden om kunderne (online købsadfærd og feedback fra kundesupport og sociale medier) til at medvirke i udviklingen af nye serviceydelser og -produkter
26. Udvikle og opretholde digitale kunderelationer • Eleven ved, hvordan virksomhedens CRM-system fungerer og hvordan vedligeholdelsen af data i systemet samt udviklingen af de digitale kunderelationer sikres
27. Anvende viden om logistik og vareflow i salgsplanlægningen • Eleven kender til supply chain management og virksomhedens processer for logistik og vareflow og kan anvende sin viden i salgsplanlægningen
28. Gennemføre betjening af og samarbejde med interne kunder • Eleven kender virksomhedens kommandoveje og ved, hvordan kvalitet sikres og fejl mindskes • Eleven ved, hvem der er ansvarlig for og har adgang til information på forskellige områder og kan samarbejde med personer om at løse daglige opgaver ift. forskellige beføjelser/ ansvarsområder • Eleven kender virksomhedens holdninger og indstilling til samarbejde og trivsel og kan samarbejde med kolleger i henhold til disse
Digital drift Obligatoriske mål
29. Redegøre for og anvende betalingsbetingelser og garantiordninger • Eleven kan redegøre for og anvende virksomhedens betalingsbetingelser og garantiordninger ift. arbejdsopgaver relateret til indkøb og salg herunder særskilt Købelovens bestemmelser, leveringsbetingelser, garantiordninger, salgsbetingelser, betalingsbetingelser for både indkøb og salg af varer samt lovmæssige krav til udfærdigelse af kvitteringer, debet- og kreditnotaer
30. Redegøre for og anvende betalingssystemer og metoder

• Eleven kender virksomhedens betalingssystem, herunder hvilke former for betaling virksomheden anvender i indkøbs- og salgssammenhæng (kreditkort, mobilepay, EDI, bankoverførsel mv.)
31. Anvende viden om datasikkerhed og databeskyttelse i det daglige arbejde • Eleven kender virksomhedens og myndighedernes krav til og regler for datasikkerhed og databeskyttelse og sikrer i sit daglige arbejde, at disse overholdes
32. Gennemføre en reklamationsbehandling • Eleven kan gennemføre reklamationsbehandling ift. virksomhedens procedurer og den gældende lovgivning. Eleven ved fx, hvilke beføjelser vedkommende har ift. behandlingen, hvad, kunden har krav på, hvilke muligheder, kunden kan tilbydes, hvordan en negativ oplevelse kan vendes til noget positivt, hvordan evt. konflikt håndteres og hvem, der kan træffe den endelige afgørelse
33. Vurdere varebeholdning i udvalgte varegrupper • Eleven kan vurdere minimumslager, genbestillingspunkt, leveringstid, kvantum ved genbestilling, pakkestørrelse, anbrudsmuligheder, gennemsnitssalg pr. dag, leveringsomkostninger, lageromkostninger, pengebinding og sæson (salgsmæssige højdepunkter) • Eleven kan vurdere varebeholdningssituationen ift. realiseret salg og muligheder for automatisk og manuel genbestilling
34. Gennemføre varebehandling, -håndtering og -registrering • Eleven kan håndtere varerne fra modtagelse til afsendelse til kunden, herunder bl.a. varemodtagelse, -registrering, udpakning, opbevaring, udstilling, salgsklargøring mv. Varehåndteringen omfatter både håndteringen af de fysiske varer og de analoge og digitale registreringer og procedurer relateret til håndteringen • Eleven kan udføre returbehandling ift. virksomhedens procedurer
35. Redegøre for praksis ved status og svindkontrol • Eleven kender og kan redegøre for virksomhedens praksis ved status, herunder, hvordan lageroptællingen organiseres: opdeling af varelageret i overskuelige enheder, anvendelse af lageroptællingslister, fordeling af arbejdsopgaver samt hhv. intern og/eller ekstern proces for kontrol af optællingens nøjagtighed • Eleven kender til forskellige former for svindkilder og ved, hvordan virksomheden kontrollerer og arbejder for at begrænse omfanget heraf (fx administrativt svind, personaletyveri, svindel eller tyveri fra kunder mv)
36. Gennemføre varebestilling • Eleven kan gennemføre varebestilling iht. virksomhedens regler og procedurer • Eleven kender og kan anvende evt. digitale værktøjer, som virksomheden benytter ved varebestilling
Digital drift Valgfrie mål
37. Anvende budget og regnskab som salgs- og opfølgingsværktøj • Eleven kender procedurer for budgetlægning og formål med at have et budget • Eleven kender praksis omkring budgetopfølgning – virksomhedens KPI'er, hyppighed for statistisk opfølgning og hvor man som medarbejder kan følge butikkens daglige performance • Eleven har viden om budgettets poster og hvordan disse estimeres, herunder: ○ varelagerbudget

○ investeringernes rente- og afskrivningseffekter ○ sammenhængen mellem lang- og kortsigtede mål, og anvendelse af budgettet som styringsværktøj ○ udregning af afvigelser mellem budget og realiserede tal ○ årsager til afvigelser eksempler på handlinger, som kan rette op på problematikken
38. Udarbejde kalkulation af priser, omkostninger og services • Eleven kan udarbejde kalkulationer af priser, omkostninger og services og anvende virksomhedens digitale løsninger til udtræk og opsætning af statistik og opfølgingsrapporter • Eleven ved, hvordan man kalkulationerne kvalitetssikres
39. Anvende virksomhedens indkøbssystemer • Eleven kan anvende virksomhedens digitale løsninger ved indkøb af varer
40. Anvende virksomhedens logistiksystemer • Eleven kan anvende virksomhedens digitale logistikløsninger ved forsendelse af varer
41. Anvende virksomhedens ERP-system • Eleven kan anvende virksomhedens ERP-system, ved f.eks. salg, indkøb eller ordrebehandling
42. Anvende leverandørstyret lager (VMI) • Eleven kan anvende virksomhedens VMI-løsninger i samarbejdet med leverandører
43. Redegøre for virksomhedens lagersystem • Eleven kan redegøre for virksomhedens lagersystem, både ift. sammenhængen mellem digitale systemer, procedurer og lager lagerføringsprincipper som fx just in time eller first in first out
44. Planlægge og tilrettelægge leverancer • Eleven kan planlægge og koordinere leverancer ved større eller mindre ordre, fx samlet levering af splitordre til en kunde eller levering af et større parti varer fra leverandør
45. Beregne kapacitet i forskellige transportmidler • Eleven kan fortage beregninger af pladsen i forskellige transportmidler for at mindske omkostninger
46. Varetage håndtering af fejl i logistikprocessen • Eleven kan behandle og udbedre fejl i logistikprocessen, fx leveringsfasen, under varepluk og -pakning, i koordineringen mellem virksomhedens afdelinger (salg, marketing, lager mv.)
47. Forestå behandling af emballage • Eleven kender virksomhedens procedurer for emballagehåndtering, herunder indsats for at minimere anvendelsen og håndteringen af emballage, miljøhensyn, almindelig bortskaffelse, opbevaring og evt. genanvendelse og kan forestå behandlingen i henhold hertil
48. Dele elektroniske dokumenter • Eleven kender virksomhedens regler og retningslinjer for deling af dokumenter, herunder datasikkerhed og håndterer dokumentdeling i henhold hertil
49. Indgå i samarbejde med ekstern logistikvirksomhed

• Eleven kender virksomhedens samhandelsaftaler og samarbejder med virksomhedens eksterne logistikpartnere om at varetage de aftalte opgaver og optimere samarbejdet til glæde for slutkunder og virksomhederne hver især
Data management Obligatoriske mål
50. Planlægge og udarbejde digital information i form af data og statistikker • Eleven kan anvende virksomhedens digitale system i forbindelse med udtræk og bearbejdning af data, fx Excel, BI system el.lign. • Eleven kan arbejde struktureret med dataudtræk og ved, med hvem og hvor ofte udvalgte data skal og må deles
51. Anvende virksomhedens relevante databehandlingsprogrammer • Fx office365
52. Opdatere priser og informationer om produkter i virksomhedens digitale platform • Eleven ved, hvor og hvordan informationerne opdateres, og hvilken betydning informationerne har i forhold til kundeoplevelse, service, omsætning osv.
53. Sikre flow af informationer i relation til egen funktion og relevante interessenter • Eleven ved hvem, der skal have hvilke informationer, hvordan og hvorfor, de skal have dem
54. Indsamle og anvende data fra e-business platformen • Eleven kan anvende dataudtræk og statistik fra virksomhedens e-business platform i forbindelse til drift og performanceoptimering • Eleven kan benytte de indsamlede data i kommunikation med kunderne
Data management Valgfrie mål
55. Monitorere e-business området (lager, indkøb, m.m.) • Eleven kan analysere og identificere sammenhænge i data på tværs af virksomhedens KPI'er og digitale systemer og kan agere herpå, fx medvirke til at undgå udsolgte situationer, leveringsudfordringer mv.
56. Vedligeholde salgs-, indkøbs- og kundedatabaser • Eleven kan sikre kontinuerlig opdatering og vedligeholdelses af data på virksomhedens forskellige databaser
57. Gennemføre dataanalyser inden for konkrete områder • Eleven kan gennemføre større dataanalyser i forbindelse med virksomhedens salg