

FGU

Undervisningsvejledning for handel og  
kundeservice

---

## Indhold

1. Indledning .....	2
2. Identitet og formål .....	2
3. Faglige mål .....	4
3.1 Undervisning på introducerende niveau .....	5
3.2 Viden, færdigheder og kompetencer .....	6
4. Undervisnings- og arbejdsformer .....	19

## 1. Indledning

Denne vejledning udfolder, forklarer og eksemplificerer nogle af bestemmelserne i FGU-fagbilaget for handel og kundeservice, men vejledningen indfører ikke nye bindende krav. Vejledningen udfolder udvalgte dele af det faglige temas identitet og formål, faglige mål samt undervisnings- og arbejdsmetoder.

Desuden findes der følgende vejledninger, der uddyber og eksemplificerer fagbilaget:

- *Prøvevejledning* med en uddybende beskrivelse af prøveafholdelse i faget. Prøvevejledningen findes på Undervisningsministeriets hjemmeside ([www.uvm.dk/fgu](http://www.uvm.dk/fgu))
- *Vejledning om didaktiske principper på FGU*, som indeholder en uddybende beskrivelse af de didaktiske principper i FGU. Vejledningen findes på EMU'en ([www.emu.dk/fgu](http://www.emu.dk/fgu))
- *FGU – undervisningseksempler*. Det er eksempler på undervisningspraksis i FGU, som er i overensstemmelse med de didaktiske principper. Eksemplerne er tænkt som inspiration til indhold, form og niveau, og de skal naturligvis tilpasses de konkrete fag/faglige temaer, elevgruppen m.m. Eksemplerne findes på EMU'en ([www.emu.dk/fgu](http://www.emu.dk/fgu))

Alle bindende bestemmelser for undervisningen og prøverne i FGU findes i FGU-indholdsloven og FGU-indholdsbekendtgørelsen, herunder læreplanerne og fagbilagene for FGU.

## 2. Identitet og formål

Identiteten for det faglige tema handel og kundeservice udgøres af det felt af beskæftigelsesområder, som findes inden for det faglige område og de dertilhørende faglige discipliner. Til identiteten knytter der sig faglig stolthed over faglig dygtighed og kendskab til faglige metoder. Identiteten er desuden knyttet til betydningen af at levere færdige produkter eller ydelser til en aftagers tilfredshed.

FGU opbygger den faglige identitet hos eleverne gennem autentiske læringsmiljøer, hvor identiteten for handel og kundeservice kommer til udtryk gennem relevant udstyr, værktøj og beklædning samt relevante arbejdsopgaver.

Formålet med det faglige tema handel og kundeservice er, at eleven:

- Udvikler viden, færdigheder og kompetencer, så eleven kan nå de fastsatte mål for det faglige tema
- Bliver motiveret til at lære mere

- Får forudsætninger for at kunne træffe uddannelses- og beskæftigelsesvalg på et kvalificeret grundlag
- Opnår en alsidig udvikling og dannelse, så eleven kan begå sig i samfundet
- Opnår kendskab til, erfaring med og forståelse for et afgrænset område inden for det faglige tema.

Fagområdet inkluderer alle de fagområder, der indeholder handel, kontor og kundeservice. Det kan fx være detailhandel, e-handel, produktion, detailhandel med kundekontakt, administration eller lager.

Kerneområderne for temaet er salg og videresalg af varer, serviceydelser, kendskab til forbrugere/kunder, administrative opgaver, vejledning og betjening af kunder. Temaet afspejler de centrale fagområders kendetegn og normer, herunder personlig fremtræden, god kundebetjening og kendskab til arbejdsopgaver og løsninger heraf.

Det faglige tema handel og kundeservice henter inspiration fra afsætning, organisation, samfundsfag, erhvervsøkonomi, it m.m., men afgrænser sig ved at have fokus på det konkrete salg, administrationen og kundesituationerne.

Der er mange muligheder for, at handel og kundeservice kan indgå i samarbejder og bidrage til andre fagområder. Det kan fx være i forbindelse med markedsføring og salg af produkter fra andre faglige temaer eller i forbindelse med bestilling, udstillingsinventar, transport m.m. Det kan også indebære et samarbejde med eksterne aktører om events, værksteder i virksomheder eller aftaler om erhvervstræning eller virksomhedspraktik. Det faglige tema kan på denne måde bidrage til, at eleven stifter bekendtskab med flere fagområder, som de vil møde i deres evt. videre uddannelsesforløb og lette overgangen hertil

Det vil i mange situationer være helt naturligt at lade det faglige tema indgå i tværfaglig undervisning. Hvis et hold fx skal stå for en bod på en festival, kan der i dansk arbejdes med salgs- og markedsføringstekster og i matematik arbejdes med omsætning, omkostninger og avance.

For at klæde eleven fagligt på til at komme videre i uddannelsessystemet tilrettelægges undervisningen anvendelsesorienteret og praksisnært, så eleven har mulighed for at opnå konkrete succeser og praktiske resultater.

### 3. Faglige mål

Af fagbilaget for handel og kundeservice fremgår de læringsmål, som en elev skal nå på FGU-niveau 1, FGU-niveau 2 og FGU-niveau 3. De tre niveauer svarer til kvalifikationsrammen for livslang læringsniveau 1-3.

Målene på de tre FGU-niveauer er angivet som præstationsstandarder. En præstationsstandard beskriver, hvilken adfærd en elev skal udvise, og hvilke handlinger vedkommende skal kunne udføre, for at demonstrere, at målene for det enkelte niveau er nået. Præstationsstandarderne er slutmål, det vil sige, at de beskriver det, eleven skal kunne efter at have gennemført det pågældende FGU-niveau. Præstationsstandarderne beskriver dermed ikke indholdet i undervisningen eller processen undervejs. Præstationsstandarderne for de tre niveauer fremgår af nedenstående tabel, ligesom de fremgår af fagbilaget.

#### Præstationsstandarder

FGU-niveau 1	FGU-niveau 2	FGU-niveau 3
Eleven kan:	Eleven kan:	Eleven kan:
<ul style="list-style-type: none"><li>• medvirke til handel og service i et professionelt miljø i kendte situationer og med vejledning</li><li>• udvise interesse for og vilje til at udvikle faglige, sociale og personlige kompetencer med relevans for handel og kundeservice.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• med begyndende selvstændighed og ansvarlighed gennemføre handel i et professionelt miljø i kendte situationer eller kan udføre mere komplicerede serviceydelser under vejledning</li><li>• med begyndende selvstændighed sætte sig ind i forhold, der har betydning for handel og kundeservice.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• planlægge og gennemføre en handelsituation og kan yde en god kundeservice i et professionelt miljø i en rutinemæssig eller kendt situation, alene og i samarbejde med andre</li><li>• selvstændigt sætte sig ind i forhold, der er nødvendige for handel og kundeservice, og kan kommunikere med andre derom</li><li>• udvise fleksibilitet og omstillingsevne</li><li>• på grundlæggende niveau demonstrere bevidsthed om handelsprocessen og egen medvirken heri og om betydningen af kundeservice som en central del af det daglige arbejde i handelsbranchen.</li></ul>

Gennem de tre niveauer er der en progression med hensyn til den adfærd, som en elev skal udvise, og de handlinger, som vedkommende skal kunne udføre. Progressionen i niveauerne kan ses ved forventningerne til bl.a.:

- **En stigende kompleksitet** med hensyn til elevens handling og adfærd gennem niveauerne – fra at eleven kan ”medvirke til”, over at eleven kan ”gennemføre”, til at eleven kan ”planlægge og gennemføre”.
- **En stigende ansvarstagen** i forbindelse med elevens handling og adfærd gennem niveauerne – fra ”under vejledning” over ”med begyndende selvstændighed og ansvarlighed” til ”alene og i samarbejde med andre”.
- **En stigende omstillingsparathed** i forbindelse med elevens handling og adfærd gennem niveauerne – fra ”under vejledning” over ”kendte situationer” til ”rutinemæssig” og ”udvise fleksibilitet og omstillingsevne”.

Progressionen vil desuden vise sig ved, hvor teknisk svær en produktion eleven skal udføre. Det er op til skolerne og lærerne at sikre progressionen i elevens opgaver og kompetencer. Der er en glidende overgang mellem de tre niveauer – og dermed ikke tydelige grænser mellem niveauerne. Det er læreren, der med sine faglige vurderinger skal bedømme, om eleven gennem sin adfærd og sine handlinger overordnet set lever op til forventningerne til det enkelte niveau. Til at kvalificere sine faglige vurderinger skal læreren anvende bedømmelseskriterierne for det faglige tema, se også prøvevejledningen for handel og kundeservice for en udfoldelse af arbejdet med bedømmelseskriterier.

### 3.1 Undervisning på introducerende niveau

Undervisningen skal tilrettelægges på introducerende niveau for de elever, der har behov for at arbejde med handel og kundeservice uden forudgående erfaring med beskæftigelsesområdet. Undervisningen på introducerende niveau skal gøre eleven klar til at få udbytte af undervisning på FGU-niveau 1. Det fremgår af elevens forløbsplan, hvilket niveau eleven er på, og hvilket niveaumæssigt mål i det faglige tema der er fastsat for eleven. Af fagbilaget fremgår følgende:

*Undervisningen på introducerende niveau tilrettelægges med udgangspunkt i elevens forudsætninger og i overensstemmelse med de mål, der fremgår af elevens uddannelses- og forløbsplan. Undervisningen på introducerende niveau skal give eleven konkret og praktisk introduktion til det faglige tema og give eleven faglige forudsætninger for at indgå på et undervisningsniveau.*

Eleven skal introduceres til det faglige temas kerneopgaver og fagsprog, så eleven får viden om, hvilke reelle arbejds- og undervisningsopgaver der indgår i fagområdet. Samtidig skal eleven se de fysiske rammer og opleve undervisningsmiljøet, og ad den vej opleve og forstå, hvordan der arbejdes med faget, og hvordan undervisningsmiljøet er. Endvidere skal eleven høre om, hvilke uddannelses- og jobmuligheder der relaterer sig til temaet, så eleven allerede tidligt i uddannelsen får et blik for, hvilke uddannelsesretninger der er mulige efter FGU. På introducerende niveau kan eleven fx tilegne sig viden om, hvorfra man skaffer varerne, og hvordan man betjener en kunde, eller erfaring med, hvordan man deltager i et praksisfællesskab. Det er vigtigt, at eleven her får et solidt indblik i det faglige tema handel og kundeservice, så eleven bliver afklaret med hensyn til, om faget handel og kundeservice er det rigtige valg.

### 3.2 Viden, færdigheder og kompetencer

Af fagbilaget fremgår det, hvilken viden samt hvilke færdigheder og kompetencer eleven skal have på tværs af de tre FGU-niveauer og præstationsstandarderne. Dette afsnit uddyber og konkretiserer de faglige mål, som fremgår af fagbilaget for handel og kundeservice.

#### Viden

Viden er noget, eleven besidder. Viden er de indholdsområder, stofområder og faglige områder, som eleven beskæftiger sig med i temaet.

Fagligt mål	Uddybning og eksemplificering
Eleven har viden om:	
<b>Kundegrupper, varegrupper og butiksinretning</b>	<p>Kundegrupper forstås som de forbrugere, som en virksomhed regner for mulige aftagere af bestemte produkter eller tjenester, ofte på baggrund af demografiske forhold eller livsstilsforhold.</p> <p>Varegrupper forstås som et sortiment, en udbyders sammensætning af varer og tjenester. Der skelnes mellem sortimentets dybde og sortimentets bredde. Stormagasiner og varehuse har fx et meget bredt sortiment, der omfatter en lang række varegrupper. Sortimentets dybde er et udtryk for antallet af produktvarianter, som føres inden for en bestemt varegruppe eller produktlinje. Specialforretninger har normalt et smalt, men dybt, sortiment.</p> <p>Butiksinretning omhandler alt lige fra belysning til opbevaring og udstilling af varer. En butik skal give kunderne en god oplevelse, fra de træder ind ad døren, så de kommer igen, men butikken skal også være optimal for medarbejderne.</p> <p>FGU-niveau 1:</p>

Fagligt mål	Uddybning og eksemplificering
<p>Eleven har viden om:</p>	<p>Eleven har grundlæggende kendskab til forskellige butikstyper – fx stormagasiner, kiosker og boder.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven har kendskab til varegrupper og kender fx forskellene på private labels og brands – fx Xtra Tomatketchup (Coop) og Beauvais Tomatketchup.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven har viden om, at butiksindretning handler både om indretning og om den generelle stemning i butikken – som understøttes af personale, lyd, lys og lugte.</p>
<p><b>Fagsprog og kommunikation, der hører til handel og kundeservice</b></p>	<p>Fagsproglige udtryk inden for faget er en særlig sprogbrug, som er karakteriseret ved entydighed, præcision og sammenhæng. Med fagsprog sikres det, at fagfolk kan kommunikere effektivt og uden misforståelser om og inden for faget.</p> <p>Kommunikation er udveksling af informationer, budskaber og meddelelser mellem personer. Det kan være internt i en virksomhed eller eksternt med kunder.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven forstår dele af fagsproget og begynder selv at anvende det med støtte.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven udvider sit fagsprog og viser interesse for at udvide det.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven benytter dele af fagsproget og begynder at kunne forklare betydningen af fagudtryk.</p>
<p><b>Virksomhedens omverden</b></p>	<p>En virksomhed bliver påvirket af en lang række faktorer i omgivelserne. Der sker hele tiden forandringer i det omgivende samfund, og det ændrer de betingelser, som virksomheden er underlagt. Det er derfor vigtigt at holde øje med, hvad der sker i virksomhedens omverden, for at kunne forudse de muligheder og trusler, der opstår. Virksomheden skal løbende tilpasse sig disse ændringer for at forbedre sine muligheder for at klare sig i konkurrencen.</p> <p>Forhold i virksomhedens omverden kaldes for makroforhold eller eksterne forhold. Man opdeler de eksterne forhold i nærmiljø og fjernmiljø.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven har viden om, at virksomhedens omverden har stor indflydelse på, hvor godt en virksomhed klarer sig.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven viser interesse for, hvilke faktorer der har indflydelse på virksomhedens resultat.</p>



Fagligt mål	Uddybning og eksemplificering
<p>Eleven har viden om:</p>	<p>FGU-niveau 3:  Eleven kender til analyseværktøjet <i>omverdensmodellen</i>, som udpeger, hvilke faktorer der spiller ind på en virksomhed – fx virksomhedens konkurrenter (fysisk og på nettet), tendenser i samfundet (fx bæredygtighed), modetrends, digitale muligheder m.m.</p>
<p><b>Målgrupper og dertil hørende analyseredskaber</b></p>	<p>En målgruppe er den gruppe personer, man henvender sig til med et givent tilbud, en given service eller et givent budskab.</p> <p>En målgruppe kan være et snævert eller et bredt segment. Et snævert segment er en lille gruppe, mens et bredt segment kan være hele den danske befolkning. Hvis ikke målgruppen er givet på forhånd, kan man definere og udvælge en målgruppe. Ved hjælp af en markedsanalyse finder man frem til et eller flere befolkningssegmenter, som kan være potentielle målgrupper.</p> <p>Et analyseredskab kan fx være Minervamodellen.</p> <p>FGU-niveau 1:  Eleven har begyndende kendskab til målgrupper.</p> <p>FGU-niveau 2:  Eleven har viden om, at mennesker er forskellige, og at forskellene kan have at gøre med demografiske forhold og livsstilsforhold, og kan forstå, hvorfor det har en værdi for en sælger at kende til de forskellige målgrupper.</p> <p>FGU-niveau 3:  Eleven har kendskab til analyseredskaber.</p>
<p><b>Butiksøkonomi/intro til erhvervsøkonomi</b></p>	<p>Butiksøkonomi er en introduktion til erhvervsøkonomi/virksomhedsøkonomi. Alle virksomheder råder over en række ressourcer, fx medarbejdere, udstyr og penge – og de ressourcer skal udnyttes bedst muligt. Dernæst er den enkelte virksomhed påvirket af markedet, hvorpå virksomhedens varer eller serviceydelser sælges. Det betyder, at virksomheden løbende må tilpasse sig konkurrencen, så den er i stand til at overleve. I erhvervsøkonomi bruger man en økonomisk målestok (kroner og ører i forhold til, om det er fornuftigt at træffe et bestemt valg – det handler nemlig om at træffe de valg, der giver det bedste økonomiske resultat).</p> <p>I butiksøkonomi - intro til butiksøkonomi stiftes der bekendtskab med enkle regnskabs- og budgetmodeller.</p> <p>FGU-niveau 1:  Eleven har en basal viden om virksomhedsøkonomi, fx at omsætning ikke er det samme som fortjeneste.</p>

Fagligt mål	Uddybning og eksemplificering
<p>Eleven har viden om:</p>	<p>FGU-niveau 2: Eleven viser interesse for økonomien i en virksomhed og ved, at resultatet på bundlinjen har betydning for virksomheden og for de ansattes fremtid.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven har viden om enkle regnskabs- og budgetmodeller.</p>
<p><b>Innovation og iværksætteri</b></p>	<p>Iværksætteri betyder opstart af ny virksomhed. Det starter med, at en iværksætter får en god ide, og hvis iværksætteren tror nok på sin ide, kan han eller hun etablere en virksomhed.</p> <p>En del nystartede virksomheder bygger på innovation, det vil sige, at iværksætteren har fået en ny ide, som han/hun vil forsøge at tjene penge på.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven har basalt kendskab til innovation og iværksætteri.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven har viden om forskellige metoder til at idegenerere nye koncepter til festivaler, produkter, events og lignende.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven kan medvirke til at udvikle et nyt event til skolen, som kan tiltrække elever til skolen, ved hjælp af innovationsmodeller.</p>
<p><b>Betydningen af personlig fremtræden, kropssprog og mundtlig kommunikation i en salgs- eller kundeservicesituation</b></p>	<p>Personlig fremtræden, kropssprog og mundtlig kommunikation har stor indflydelse på, hvordan andre mennesker opfatter en.</p> <p>Personligt salg er den situation, hvor kunderne henvender sig til en sælger. Henvendelsen kan ske, ved at kunden går ind i butikken, eller ved at kunden ringer. Under samtalen kan sælgeren finde den enkelte kundes behov og tilpasse sin betjening, så kunden får opfyldt sine behov.</p> <p>Der er stor sammenhæng mellem det, vi siger, og den måde, vi bruger kroppen på. Kropssprog handler både om den måde, vi selv kommunikerer på med kroppen, og om at læse andre mennesker.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven har viden om og kan fortælle, hvorfor det er vigtigt at være bevidst om den personlige fremtræden, kropssproget og den mundtlige kommunikation.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven kan fortælle om, hvad lukket og åbent kropssprog betyder, og identificere, hvornår det er henholdsvis lukket og åbent.</p>

Fagligt mål	Uddybning og eksemplificering
<b>Eleven har viden om:</b>	<p>FGU-niveau 3: Eleven kan identificere og fortælle om, hvad forskellige kropsudsmykninger og beklædningsdele signalerer, og forklare, hvorfor der er forskel på, hvad de enkelte brancher tillader.</p>
<b>Virksomhedens kommunikation internt og eksternt</b>	<p>I en virksomhed – offentlig eller privat – skelner man mellem intern og ekstern kommunikation.</p> <p>Intern kommunikation er den kommunikation, der foregår inden for virksomheden mellem ledelsen og medarbejderne, mens ekstern kommunikation er den kommunikation, som virksomheden sender ud til kunder og andre uden for virksomheden.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven har begyndende kendskab til intern og ekstern kommunikation.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven kan skelne mellem intern og ekstern kommunikation.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven kan med støtte kommunikere internt og eksternt.</p>
<b>Gældende lovgivning for området</b>	<p>Købeloven indeholder grundlæggende principper, som giver forbrugeren og virksomheden visse rettigheder og pligter. Reglerne beskytter forbrugeren ved køb af varer.</p> <p>GDPR: Organisationer og virksomheder, som indsamler personlige oplysninger, har fra 25. maj 2018 skullet rette sig efter den nye lov. Fx skal virksomheder, der indsamler personlige oplysninger, sikre, at oplysningerne beskyttes mod videregivelse – både fysisk og virtuelt.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven har viden om købeloven.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven har kendskab til dele af købeloven, fx at en vare kan byttes i op til to år, men at kunden ikke har krav på at få pengene tilbage.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven har kendskab til GDPR – indsamling og behandling af personlige oplysninger.</p>
<b>Teoriene om opbygning af hotspots, stande og</b>	<p>Selve butiksarealet er en af de vigtigste ressourcer, en fysisk butik har. Det handler for butikken om at indrette de fysiske rammer, så kunden får en god oplevelse og bliver fristet til at købe mest muligt.</p>

Fagligt mål	Uddybning og eksemplificering
Eleven har viden om:	
<b>vinduer</b>	<p>Det handler om at skabe en indretning, der får kunden til at føle sig godt tilpas, så der skabes ideelle rammer for, at kunden oplever kendte og ukendte behov og køber mest muligt.</p> <p>Indretningen af hotspots, stande og vinduer har stor betydning for, at varerne præsenteres så attraktivt som muligt.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven har viden om, at man kan tiltrække impuls købere ved at lave hotspots, og at vanekøb som mælk og brød ikke behøver at blive placeret forrest i butikken.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven har viden om en butiks forskellige indretningszoner og om simple kompositionsregler.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven har kendskab til, at varepræsentation i et vindue/på en væg/ved en disk kan være bygget op ud fra forholdet 8, 5 og 3, og at man skal tænke både vertikalt og horisontalt.</p>
<b>Arbejdsopgaver inden for handel og kundeservice</b>	<p>Arbejdsopgaver, der er knyttet til den konkrete branche og de konkrete arbejdsopgaver. Arbejdsopgaverne inden for handel og kundeservice er meget forskellige, alt efter om man står i receptionen eller på lageret.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven kan sammen med andre udføre daglige rutinemæssige opgaver.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven kan med begyndende selvstændighed planlægge og udføre daglige rutinemæssige opgaver.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven kan selvstændigt planlægge og udføre daglige rutinemæssige opgaver.</p>
<b>De forskellige arbejdsopgaver, der indgår i udvikling, planlægning og afvikling af events/oplevelser, der understøtter en handelssituation</b>	<p>Der er tale om arbejdsopgaver, der er knyttet til events/oplevelser, og som understøtter en handelssituation. Det kan fx være bestilling af drikkevarer til et gamerevent, men det kan også være salg af vand og kaffe til banko på den lokale skole.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven har begyndende kendskab til arbejdsopgaver i forbindelse med udvikling, planlægning og afvikling af events.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven har personlig erfaring med arbejdsopgaver i forbindelse med events.</p>

Fagligt mål	Uddybning og eksemplificering
Eleven har viden om:	<p>FGU-niveau 3: Eleven kan med støtte og i samarbejde med andre planlægge og afvikle events.</p>
<b>Forskellige e-handelsplatforme og markedsføring</b>	<p>E-handel er handel, der foregår elektronisk – altså via internettet. E-handel foregår typisk via webshops/e-butikker, men kan også omfatte bestilling af varer, som man fx har set på en hjemmeside, via mail.</p> <p>Stadig flere virksomheder markedsfører sig på nettet. En virksomheds onlinemarkedsføring består fx af hjemmeside, mail, pop-ups, bannerreklamer og sms-service.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven kan ud fra sine egne betragtninger og erfaringer fortælle, hvilke muligheder og udfordringer elektronisk e-handel giver.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven har begyndende kendskab til e-handelsplatforme og markedsføring.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven har et bredt kendskab til e-handelsplatforme og markedsføring.</p>
<b>Normer og kulturer inden for fagområdet</b>	<p>Normer er forventninger til og retningslinjer eller standarder for adfærden. Kulturer er resultater af menneskelige aktiviteter, der føres videre gennem generationer. Normer og kulturer kan variere ud fra konteksten i en virksomhed og i en produktion, og der er både en intern kultur mellem kollegaer og en ekstern kultur i forholdet til kunder. Undervisningen skal understøtte branchens kendte normer og kulturer, så eleven er bedst muligt forberedt.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven har et grundlæggende kendskab til de mest basale normer og kulturer inden for fagområdet.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven kan redegøre for fagområdets basale normer og kulturer og kender betydningen af dem.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven kan diskutere og udvise viden om normer og kulturer. Eleven kan videreformidle viden om og forståelse af fagområdets normer og kulturer.</p>
<b>Uddannelses- og beskæftigelsesmuligheder inden for</b>	<p>Hvilke uddannelses- og beskæftigelsesmuligheder er der lokalt og regionalt inden for fagområdet, og hvilke muligheder er der inden for den enkelte retning? Business tilbyder flere retninger, fx butiksassistent, handelsassistent eller kontorassistent. Eleven oplyses om realistiske uddannelsesmål og om, hvilke overgangskrav der er inden for</p>

Fagligt mål	Uddybning og eksemplificering
<b>Eleven har viden om:</b>	
<b>fagområdet</b>	<p>hver retning.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven fortæller om, hvilke uddannelsesretninger der er inden for området, og om evt. overgangskrav.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven kan fortælle om de lokale uddannelsesmuligheder.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven kan nævne, hvilke brancher der er inden for området, og oplyse om den forventede mangel på arbejdskraft nu og om fem år.</p>
<b>Muligheder og rettigheder på arbejdsmarkedet</b>	<p>Der oplyses og undervises om forskellige juridiske muligheder og rettigheder på det danske arbejdsmarked – fx arbejdsmarkedsforhold, overenskomst, løn- og ansættelsesforhold, ansættelseskontrakter, tillæg, personalegoder, løn under ferie, sygdom, barsel, a-kasse og fagforening m.m.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven udviser interesse for muligheder og rettigheder inden for fagområdet.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven kan med begyndende selvstændighed sætte sig ind i sine egne muligheder og rettigheder inden for fagområdet.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven kender sine egne muligheder og rettigheder inden for fagområdet.</p>
<b>Administrative opgaver</b>	<p>Administrativt arbejde er en bred betegnelse for arbejdsopgaver, der har med en virksomheds administration at gøre. Eksempler på former for administrativt arbejde kan være besvarelse af mails, regnskab og forskellige opgaver i sekretariatet.</p> <p>De former for opgaver, der hører under administrativt arbejde, vil være meget forskelligartede, alt efter hvilken virksomhed man er ansat i. Der er nemlig mange former for administrativt arbejde, der eksempelvis skal udføres på uddannelsesinstitutioner, men som ikke er relevante i andre former for virksomheder.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven har kendskab til lettere administrative opgaver.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven viser interesse for og kan med støtte udføre lettere administrative opgaver.</p> <p>FGU-niveau 3:</p>

Fagligt mål	Uddybning og eksemplificering
Eleven har viden om:	Eleven kan selvstændigt udføre lettere administrative opgaver.
<b>Et salgs forskellige faser</b>	<p>En salgsproces er en række gentagne trin, som en sælger skal gennem for at føre en potentiel køber fra den indledende fase til en lukket salgsaftale.</p> <p>Antallet af trin/faser afhænger af typen af salg og af købstypen – om der er tale om et overvejsels-, vane- eller impuls køb.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven kan ud fra sine egne erfaringer og betragtninger fortælle, at der er både en indledning og en afrunding i forbindelse med et salg – man byder velkommen og siger farvel.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven har viden om forskellige faser i en salgs- eller rådgivningsproces og forstår, hvorfor det er vigtigt at kende til faserne – fx kender eleven og kan redegøre for modellen <i>salgstrappen</i>.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven kan fortælle, at en måde at fastholde en kunde i salget på er at fortælle om produkterne – fx hvor de er produceret, om der er et sortiment, om der er mængderabat, eller om der er en særlig historie om virksomheden/brandet.</p>

## Færdigheder

Færdighed er noget, eleven kan, en evne til et eller andet. Færdighed viser sig i form af teknikker og indgår i udførelsen af produktionsopgaver og løsningen af problemer.

Fagligt mål	Uddybning og eksemplificering
Eleven har færdigheder i:	
<b>Personligt salg, herunder e-handel</b>	<p>Personligt salg handler om, at eleven gennem betjeningen giver kunderne en god oplevelse af varerne og butikken. Eleven arbejder med betjeningsformer og salgstrappen. Dette arbejde kan udføres i en webshop eller i en fysisk butik.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven kan sammen med andre udføre små salgsopgaver</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven kan med begyndende selvstændighed planlægge og udføre små salgsopgaver og yde kundeservice.</p>

Fagligt mål  Eleven har færdigheder i:	Uddybning og eksemplificering
	<p>FGU-niveau 3: Eleven kan selvstændigt planlægge og udføre salgsopgaver og yde kundeservice.</p>
<p><b>Kundeservice, i forbindelse med administration</b></p>	<p>Kundeservice er det, man gør for kunder for at få dem til at føle sig værdsat og handle samme sted igen og igen. Kundeservice er et vigtigt parameter for at fastholde kunder og få dem til at anbefale virksomheden til deres venner og bekendte.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven kan med begyndende hjælp bidrage til god kundeservice.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven kan med begyndende selvstændighed udføre opgaver relateret til kundeservice.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven er i stand til selvstændigt at spotte og give kunderne/gæsterne en god kundeservice.</p>
<p><b>Anvendelse af simple markedsføringsmæssige metoder og fremstillingsformer</b></p>	<p>For at ramme målgruppen er det vigtigt at vælge de rigtige markedsføringskanaler – herunder markedsføringsmidler og markedsføringsmedier. Eleven kan vælge, hvilke markedsføringsmidler og -medier, der skal anvendes for at ramme målgruppen bedst.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven kan med støtte producere enkle reklamer i relation til konkrete markedsføringsmidler og -medier.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven kan med begyndende selvstændighed producere enkle reklamer i relation til én eller flere markedsføringsmidler og -medier, der indgår i en simpel markedsføringsplan.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven kan selvstændigt udvælge, hvilke markedsføringskanaler der skal vælges for at ramme målgruppen bedst, og dernæst kan eleven selvstændigt konceptudvikle og producere simple reklamer, der indgår i en simpel markedsføringsplan.</p>
<p><b>Anvendelse af principperne for salg eller rådgivning, herunder personligt salg eller rådgivning</b></p>	<p>Principperne eller de grundlæggende regler for salg eller rådgivning kan variere, afhængigt af hvad og hvor der sælges. Der er dog ingen tvivl om, at de grundlæggende regler har stor betydning for resultatet.</p> <p>FGU-niveau 1:</p>



Fagligt mål Eleven har færdigheder i:	Uddybning og eksemplificering
<b>af kunder</b>	<p>Eleven har kendskab til de grundlæggende regler.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven kan med støtte forholde sig til de grundlæggende principper.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven kan selvstændigt og i samarbejde med andre benytte sig af de forskellige principper.</p>
<b>Udarbejdelse og gennemførelse af en præsentation</b>	<p>At udarbejde og gennemføre en præsentation, der indeholder en indledning, et uddybende indhold og en afrunding, og undervejs bruge fagbegreber.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven har grundlæggende kendskab til, hvad en præsentation er.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven kan med støtte indgå i udarbejdelsen af en præsentation.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven kan udarbejde og gennemføre en præsentation.</p>
<b>Anvendelse af relevant fagsprog</b>	<p>At anvende de rigtige fagudtryk inden for det faglige tema er vigtigt, så der ikke opstår misforståelser og tvivl om, hvad der bliver talt om, og evt. hvad opgaverne går ud på. Det er ligeledes vigtigt for at kunne begå sig i uddannelses- og erhvervslivet, at man kan anvende de rigtige termer og udtryk.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven forstår dele af fagsproget og begynder selv at anvende det med lidt støtte.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven forstår fagsproget, begynder selv at anvende det og forstår lette tekster, hvor det er anvendt.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven forstår og anvender med større sikkerhed fagsproget, og eleven kan forklare, hvad fagtermerne betyder.</p>
<b>Anvendelse af forskellige analysemodeller der opkvalificerer elevernes arbejde indenfor handel og</b>	<p>Der findes en række analysemodeller, der kan anvendes i arbejdet med det faglige tema handel og kundeservice. Minervamodellen er en målgruppeanalyse, SWOT-modellen anvendes til at afdække en ides/virksomheds styrker og svagheder, og skydeskivemodellen anvendes til konkurrentanalyse.</p> <p>FGU-niveau 1:</p>

Fagligt mål	Uddybning og eksemplificering
Eleven har færdigheder i:	
<b>kundeservice</b>	<p>Eleven har grundlæggende kendskab til analysemodellerne.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven kan med støtte benytte analysemodellerne.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven kan selv udvælge, hvilke analysemodeller der skal anvendes, og forstår, hvad de kan bruges til.</p>

## Kompetencer

Kompetence er noget, eleven gør, elevens potentielle handlingsformåen i en given situation og elevens evne til at gøre noget i bestemte kontekster. Kompetence betyder, at eleven har viljen og evnen til at bruge sin viden og sine færdigheder i en given situation.

Fagligt mål	Uddybning og eksemplificering
Eleven har kompetencer til at kunne:	
<b>Identificere kundens behov</b>	<p>Eleven kan ved hjælp af sine egne erfaringer og diverse modeller analysere sig frem til kundens behov. Et kundebehov kan fx være rådgivning om produktet – et behov, der så kan omsættes til handling af eleven. Analysemodeller til formålet kunne fx være Maslows behovspyramide, behovscirklen eller købsmotiver.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven er under oplæring i kundetyper og segmentering.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven er under oplæring i kundetyper og segmentering og kan med hjælp bruge analysemodellerne.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven udfører segmentering selvstændigt.</p>
<b>Gennemføre arbejdsopgaver inden for handel og kundeservice – alene</b>	<p>At kunne vejlede eller rådgive kunder om produkter eller gennemføre selve handelssituationen, fx ved et kasseapparat.</p> <p>FGU-niveau 1:</p>

<b>Fagligt mål</b>	<b>Uddybning og eksemplificering</b>
<b>Eleven har kompetencer til at kunne:</b>	
<b>eller sammen med andre</b>	<p>Eleven kan understøtte og med sidemandsoplæring udføre grundlæggende salgsopgaver.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven kan med begyndende selvstændighed udføre grundlæggende salgsopgaver.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven kan selvstændigt se, vælge og udføre grundlæggende salgsopgaver.</p>
<b>Kvalitetssikre proces og salg/service</b>	<p>Kvalitetssikring handler om forventningsafstemning med kunden. Eleven har viden om, hvad der forventes af produktet eller ydelsen og af salgssituationen, og hvordan det sikres, at disse forventninger imødekommes. Eleven har viden om egenkontrol og kan omsætte den til handling.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven er under oplæring i egenkontrol og kvalitetssikring og dens formål.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven er under oplæring i egenkontrol og kvalitetssikring og deres formål og begynder at forholde sig selvstændigt til dette og vigtigheden af det.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven udfører selvstændigt egenkontrol og kvalitetssikring og forstår vigtigheden af det.</p>
<b>Have medansvar for samarbejde og trivsel på arbejdspladsen</b>	<p>Eleven er sine kompetencer og færdigheder bevidst og forstår sit medansvar med hensyn til at have et godt samarbejde og en god trivsel på skolen og på arbejdspladsen.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven er opmærksom på sin egen trivsel med begyndende bidrag til samarbejde.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven er opmærksom på sine kollegaer med begyndende bidrag til samarbejde.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven er opmærksom på sine kollegaer og bidrager til samarbejde.</p>
<b>Arbejde problemløsende, praktisk og innovativt</b>	<p>Eleven kan i skolen eller i en arbejdssituation selv identificere kendte arbejdsopgaver og sætte sig selv i gang. Ydermere kan eleven udtænke alternative arbejdsgange, som kan være mere effektive og hensigtsmæssige.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven kan medvirke ved valg af opgaveløsning på et erfaringsbaseret niveau.</p>

Fagligt mål	Uddybning og eksemplificering
<p>Eleven har kompetencer til at kunne:</p>	<p>FGU-niveau 2: Eleven kan med begyndende selvstændighed bidrage til problemløsende valg af opgaveløsning.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven kan selvstændigt bidrage til problemløsende og innovative valg af opgaveløsning.</p>
<p><b>Søge praktikplads eller beskæftigelse målrettet den ønskede branche</b></p>	<p>Eleven er afklaret, kan udpege branche og udvælge relevante butikker/virksomheder og evt. afdeling og kan derefter søge praktikpladsen og få den.</p> <p>FGU-niveau 1: Eleven søger praktikplads med støtte fra lærerne.</p> <p>FGU-niveau 2: Eleven finder selv en praktikplads, søger pladsen med støtte fra lærerne og besøger praktikstedet.</p> <p>FGU-niveau 3: Eleven søger selvstændigt praktikplads eller beskæftigelse målrettet mod den ønskede branche.</p>

#### 4. Undervisnings- og arbejdsformer

Undervisningen og arbejdet inden for handel og kundeservice skal være tilrettelagt på en måde, så det giver mening for eleven at opbygge faglig viden, færdigheder og kompetencer. Det faglige tema kan på flere parametre være teoretisk tungt, hvorfor den helhedsorienterede tilgang er essentiel for, at eleven opnår den ønskede viden, de ønskede færdigheder og de ønskede kompetencer. Her er det centralt, at undervisningen ikke kun foregår i klasselokalet, men som udgangspunkt foregår i virksomheder og på værksteder.

Undervisningen tilrettelægges differentieret, så der tages udgangspunkt i den enkelte elevs faglige, sociale og personlige forudsætninger. Eleverne har forskellige udgangspunkter for læring, herunder forskellige behov og udfordringer. Eksempelvis kan en elev have erfaring fra et fritidsjob i en

dagligvarebutik og viden om vareopfyldning og kassebetjening, mens en anden elev ingen erfaring har med det faglige tema.

Eleverne skal inddrages og have medindflydelse på undervisnings- og arbejdsformerne, så der skabes forskellige læringsmuligheder, der tilgodeser den enkelte elevs behov og udfordringer. Eksempelvis kan eleverne planlægge en salgsbod til en lokal festival, hvor de skal sælge suppe. Eleverne kan have indflydelse på bodens indretning og salgsmaterialer og den samlede planlægning af etableringen. I en sådan situation kan en elev, der har angst, men gerne vil udfordres og have kundekontakt, modtage bestillinger fra kunder. Opgaven kan deles med en anden elev, som har det godt med kundekontakt, så eleven med angst får mulighed for kundekontakt, men også har mulighed for at trække sig, hvis der er behov for det.

Undervisningen og arbejdet kan tilrettelægges med mulighed for at arbejde individuelt, i grupper eller hele holdet sammen. Eksempelvis kan man arbejde individuelt med mindre delopgaver, i grupper i forbindelse med større opgaver, og hele holdet kan deltage i store opgaver. Elevens dannelse og kompetencer til at indgå i arbejdet på en arbejdsplads styrkes ved at prøve alle disse arbejdsformer.

Gode lærer-elev-relationer er med til at øge elevens faglige udbytte og motivation. Relationerne styrkes gennem et godt læringsmiljø, hvor eleven oplever, at lærerne ønsker at hjælpe vedkommende både fagligt, socialt og personligt. Det er vigtigt, at eleven oplever, at læreren er positiv og gerne samarbejder – også i forbindelse med praktiske opgaver. Her kan det være hensigtsmæssigt med åbne dialoger i lærerteamet om opgavefordelingen, så der tages højde for den individuelle kemi mellem forskellige lærere og elever.

Før påbegyndelse af en produktionsopgave samles lærerteamet og planlægger det samlede forløb, så de forskellige fag kan bidrage til forløbet og opnå en meningsfuld kontekst for arbejdet i fagene. Under produktionsopgaven indgår lærerne i arbejdet, der hvor de med deres faglighed har mulighed for at bidrage og fremme elevernes opnåelse af de faglige mål, som hører til deres fag. Fx kan danskfaget bidrage til produktionsopgaven ved at behandle tekster om det faglige emne og samtidig opnå, at det bliver relevant at beskæftige sig med tekstanalyse.

Det omgivende samfund, fx lokale virksomheder eller foreninger, kan med fordel inddrages for at gøre undervisnings- og arbejdsformerne praksisnære og anvendelsesorienterede. Man kan fx samarbejde om opgaveløsninger, så et værksted placeres helt eller delvis i en lokal virksomhed, hvilket styrker praktikmulighederne og de fremtidige job- og uddannelsesmuligheder. I et sådant samarbejde skal der dog tages højde for, at eleven skal have mulighed for at indgå i skolens samlede uddannelsesmiljø.

Motion, sundhed og bevægelse skal indgå som en naturlig del af undervisningen. Her kan læreren fx lade eleverne tælle skridt eller udregne, hvor meget der bliver løftet ved kasselinjen, og forholde sig til, hvor meget de må løfte og hvordan. Der kan også arbejdes med kostens betydning for elevernes indlæring og udholdenhed med fokus på energi m.m. i kosten.

Lærerne skal løbende evaluere de anvendte undervisnings- og arbejdsformer med hensyn til elevernes læringsudbytte. Det kan foregå både under og efter et produktionsforløb for eleverne – individuelt og holdvis – og for lærerteamet. Den individuelle evaluering kan bl.a. foretages på baggrund af elevens forløbsplan med fokus på, at progressionen fastholdes og synliggøres systematisk med dokumentation af elevens læring. Under den individuelle evaluering kan det aftales med eleven, om undervisnings- og arbejdsformerne skal justeres, hvis der er behov for dette.