

### **Förslag till examensmål för försäljnings- och serviceprogrammet**

Försäljnings- och serviceprogrammet är ett yrkesprogram. Efter examen från programmet ska eleverna ha de kunskaper som behövs för att arbeta med försäljning, kommunikation, marknadsföring och service inom handelsbranschen.

Utbildningen ska utveckla elevernas kunskaper om handelsbranschen samt om försäljning och service via olika kanaler och plattformar. Den ska också utveckla deras färdigheter i att utföra arbetsuppgifter inom yrkesområden som försäljning, inköp och varuflöden, service, kommunikation och företagande.

Programmet omfattar försäljning av varor, logistik, marknadsföring, kundservice och affärsutveckling i olika former. Inom försäljning och service finns möjligheter att starta och driva företag och därför ska utbildningen utveckla elevernas kunskaper om entreprenörskap och eget företagande samt förbereda eleverna för karriärutveckling inom handelsbranschen.

Försäljning och service förutsätter kontakter och kommunikation mellan människor i olika sammanhang och i olika kanaler. Utbildningen ska därför utveckla elevernas förmåga att möta och kommunicera med människor i affärs- och medarbetarrelationer såväl inom landet som internationellt. Handel sker i allt större utsträckning på en global marknad. Utbildningen ska därför också ge möjligheter till fördjupade studier i engelska.

Eleverna ska få möjlighet att formulera och kommunicera synpunkter och budskap både muntligt och skriftligt samt med hjälp av olika medier. Utbildningen ska utveckla elevernas förmåga att söka, analysera och värdera information från olika branscher och områden. Den ska utveckla elevernas färdigheter i att använda digital teknik för kommunikation, marknadsföring och försäljning på ett situations- och målgruppsanpassat sätt.

Utbildningen ska ge kunskaper om arbetsrätt, arbetsmiljö, jämställdhet och diskrimineringsfrågor i arbetslivet. Eleverna ska också få kunskaper om vilka faktorer som påverkar hälsa och välbefinnande samt om social, miljömässig och ekonomisk hållbarhet.

Utbildningen ska ge kunskaper om entreprenörskap och företagande, i syfte att stärka elevernas drivkraft, initiativförmåga, idérikedom, självständighet, personliga ansvarstagande och samarbetsförmåga. Utbildningen ska också främja elevernas förmåga att skapa och bibehålla en kundkrets.

Utbildningen ska utveckla elevernas förmåga att agera på ett etiskt sätt i sin kommande yrkesroll samt att ta eget ansvar och agera med omdöme. Eleverna ska vidare utveckla förmågan att diskutera och reflektera över sitt eget lärande utifrån olika arbetsuppgifter och metoder och därigenom förbereda sig för fortsatt lärande i yrkeslivet och få en förståelse av verksamheten och yrkesrollen. Inom yrkesområdet ska eleverna även kunna diskutera och reflektera kring miljöaspekter och företagets roll i samhället.

Arbetsplatsförlagt lärande ska förekomma på alla yrkesprogram. Det arbetsplatsförlagda lärandet ska bidra till att eleverna utvecklar yrkeskunskaper och en yrkesidentitet samt reflekterar över yrkeskulturen och blir en del av yrkesgemenskapen på en arbetsplats. Det arbetsplatsförlagda lärandet kan också ge inblick i företagandets villkor.

Examensmålet gäller för både skolförlagd utbildning och lärlingsutbildning. Försäljnings- och serviceprogrammet har inga inriktningar. Programmet kan leda till fortsatta studier på yrkeshögskola.

### **Mål för gymnasiearbetet**

Gymnasiearbetet ska visa att eleven är förberedd för det yrkesområde som gäller för den valda yrkesutgången. Det ska pröva elevens förmåga att utföra vanligt förekommande arbetsuppgifter inom yrkesområdet. Gymnasiearbetet ska utföras på ett sådant sätt att eleven planerar, genomför och utvärderar sin uppgift. Gymnasiearbetet kan utformas så att det ger eleverna möjlighet att pröva sitt yrkeskunnande i företagsliknande arbetsformer.