

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, service, kommunikation och marknadsföring inom handels- och tjänstesektorn.

Utbildningen ska utveckla elevernas kunskaper om och färdigheter i försäljning och service via olika kanaler och plattformar. Den ska också utveckla deras färdigheter i att planera, utföra, dokumentera, utvärdera och utveckla arbetsuppgifter inom yrkesområden som försäljning, inköp och varuflöden, kommunikation och marknadsföring, kundservice samt affärsutveckling. Vidare ska utbildningen stimulera elevernas nyfikenhet och vilja att ta till sig nya kunskaper samt utveckla deras förmåga till problemlösning och innovativt förändringsarbete. Genom utbildningen ska eleverna ges möjlighet att utveckla kunskaper om entreprenörskap och eget företagande. På så vis ska utbildningen förbereda eleverna för karriärutveckling inom handelsbranschen.

Försäljning och service förutsätter kontakter och kommunikation mellan människor i olika sammanhang och genom olika kanaler. Utbildningen ska därför utveckla elevernas förmåga att möta och kommunicera med människor i affärs- och medarbetarrelationer med respekt för individens integritet oavsett kön, ålder eller bakgrund. Handel sker i allt större utsträckning på en global marknad. Arbete inom branschen ställer därför höga krav på goda språkkunskaper, både i tal och skrift.

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, med ett kritiskt förhållningssätt, söka, analysera och värdera information från olika branscher inom handel. Utbildningen ska dessutom utveckla elevernas färdigheter i att använda digital teknik för kommunikation, marknadsföring och försäljning på ett situations- och målgruppsanpassat sätt.

Utbildningen ska utveckla elevernas förmåga att agera på ett etiskt sätt i sin kommande yrkesroll inom försäljning och service. Dessutom ska utbildningen ge eleven möjlighet att genom delaktighet och inflytande utveckla förmåga att ta eget ansvar och agera utifrån grundläggande demokratiska värderingar. Utbildningen ska ge eleverna insikter om arbetsmiljöns betydelse för både fysisk och psykosocial hälsa. Därför ska eleverna ges möjlighet att utveckla kunskaper om arbetsrätt och diskriminering. Eleverna ska även ges möjlighet att utveckla kunskaper om hur verksamheter inom försäljning och service kan främja hållbar utveckling. På så sätt ska utbildningen bidra till elevernas utveckling till ansvarskännande människor som deltar aktivt i arbets- och samhällslivet.

Eleverna ska vidare utveckla förmåga att diskutera och reflektera över sitt eget lärande utifrån olika arbetsuppgifter och arbetsmetoder och därigenom förbereda sig för fortsatt lärande i arbetslivet. Inom yrkesområdet ska eleverna även kunna diskutera och reflektera kring företagets roll i samhället.

Arbetsplatsförlagt lärande ska ingå i utbildningen. 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.

Inriktningar

Försäljnings- och serviceprogrammet har inga inriktningar, men programmet ger möjlighet till val av ytterligare ämnen och nivåer inom ramen för programfördjupningen. Programmet ska ge eleverna kunskaper om försäljning, marknadsföring och administration samt förmåga att planera och genomföra service- och säljaktiviteter. Programmet kan leda till arbete inom handelsbranschens olika yrkesområden, till exempel med försäljning, kommunikation, marknadsföring och service.

Utbildningen kan leda till fortsatta studier, till exempel på yrkeshögskola eller högskola.

Mål för gymnasiearbetet

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