

Utbildningsinnehåll för yrkeshögskoleutbildning – Butiksledare (version 1)

Kompetens	Kunskap om	Färdighet att	Förmåga (kompetens) att
<p>Servicekompetens bygger på ett intresse för människor och ett driv att vilja hjälpa till. Servicekompetens är grunden för att bygga relationer och hitta tillfredsställande lösningar utifrån kunders behov.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kundbehov och service • Olika servicekoncept 	<ul style="list-style-type: none"> • Själva ge kunder service utifrån deras behov • Tillämpa servicekoncept och stödja medarbetare i deras servicearbete 	<ul style="list-style-type: none"> • Skapa ett team som visar intresse för kundernas behov så att de känner sig välkomna, omhändertagna och vill återvända
<p>Säljkompetens handlar om att vara engagerad i personliga möten och påverka andra människors beslut för att skapa säljavslut. Det är viktigt att kunna hantera olika typer av människor för att försäljningen ska bli så framgångsrik som möjligt. Det är viktigt att en butiksledare drivs av att göra affärer och uppnå försäljningsresultat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kundpsykologi • Olika försäljningstekniker och metoder för kvalificerad försäljning • Butikskommunikation 	<ul style="list-style-type: none"> • Hantera komplexa säljsituationer • Coacha och träna medarbetare i säljsituationer 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivera medarbetare till att nyttja sin kompetens för att nå maximalt säljresultat • Utveckla butikens säljarbete tillsammans med medarbetarna
<p>Affärskompetens handlar om förmågan att genom analyser av resultat, rapporter och nyckeltal maximera butikens lönsamhet genom analyser av kunder, marknaden, resultat, rapporter och nyckeltal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kunder, kunders krav och köpbeteende • Handelns omvärld, förutsättningar och utveckling • Metoder för omvärldsanalys • Inköp och logistik • Butiksekonomi, affärsplanen, nyckeltal som verktyg i planering och uppföljning av verksamheten • Marknadsföring inom handeln och butikskommunikation • Budget och resultatuppföljning 	<ul style="list-style-type: none"> • Utföra omvärldsbevakning och affärsutveckling • Analysera kundmönster • Fatta beslut om grundläggande inköps- och logistikfrågor • Bygga upp en attraktiv butik utifrån olika butikskoncept • Läs och analysera en resultatrapport • Läs en resultatrapport, välj och tolka relevanta nyckeltal för butiken • Skapa resultat i en butik 	<ul style="list-style-type: none"> • Analysera butikens marknadssituation och utveckla affärsidén • Främja lönsamhet genom att på ett självständigt sätt fatta beslut som påverkar försäljning, personal och ekonomin

Utbildningsinnehåll för yrkeshögskoleutbildning – Butiksledare (version 1)

Kompetens	Kunskap om	Färdighet att	Förmåga (kompetens) att
<p>Organisationskompetens handlar om att se helheter, strukturera, planera och följa upp sitt och arbetsplatsens arbete. För en butiksledare är det viktigt att kunna planera och prioritera det dagliga arbetet. Vid schemaläggning är det särskilt viktigt att kunna vara strukturerad och organiserad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Metoder för att planera och organisera uppgifter • Rekryteringsprocesser, personaladministration och organisation, samt arbetsrättsliga lagar och regler • Utvecklingssamtal 	<ul style="list-style-type: none"> • Skapa en personalpolicy • Rekrytera och introducera nya medarbetare • Fatta beslut i personalärenden utifrån arbetsrätt och kollektivavtal • Hålla i medarbetar- och utvecklingssamtal • Leda personalmöten 	<ul style="list-style-type: none"> • Utveckla organisation och struktur med företagets bästa för ögonen • Planera för medarbetarnas kompetensutveckling • Lösa problem kring avtalstolkning och lagtolkning
<p>Ledarkompetens är förmågan att utveckla och motivera sitt team med arbete med coaching och feedback som verktyg. Eftersom butiksledaren ansvarar för att leda och inspirera butikens personal är det viktigt att på ett engagerat sätt skapa en gott teamarbete och vara en given ledare.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Olika roller samt hur de samverkar i ett företags organisation • Ledarskapets uppgifter och förutsättningar • Olika typer av ledarprofiler och ledarstilar • Den egna personlighetens betydelse för ledarskapet • Gruppdynamik 	<ul style="list-style-type: none"> • Leda, motivera och inspirera medarbetare • Lyfta fram medarbetares potential utifrån deras olika förutsättningar • Leda och utveckla grupper • Hantera konflikter 	<ul style="list-style-type: none"> • Leda personal mot verksamhetens mål och planera ansvar, fungera i ett arbetslag och arbeta utifrån allas olika förutsättningar • Hantera komplexa personalsituationer som konflikthantering och personalsociala frågor
<p>Hållbarhetskompetens handlar om att agera ärligt, lojalt och med respekt för andra utifrån arbetsplatsens värdegrund och regler. Hållbarhetskompetens handlar också om att agera på ett sätt som är långsiktigt miljö- och resursmässigt hållbart, för såväl organisation som samhälle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lagar och regler som rör företaget • Företagets ansvar för arbetsmiljö, säkerhet och hållbar utveckling 	<ul style="list-style-type: none"> • Tydliggöra vad som är rätt och orätt • Tillämpa lagar och regler som rör företaget • Bedöma risker inom arbetsmiljö och säkerhet • Tolka och tillämpa en csr-policy 	<ul style="list-style-type: none"> • Att skapa en samsyn kring hur butikens medarbetare agerar mot kunder och varandra • Planera och genomföra systematiskt arbetsmiljöarbete • Arbeta med säkerhetsfrågor

Utbildningsinnehåll för yrkeshögskoleutbildning – Butiksledare (version 1)

Kompetens	Kunskap om	Färdighet att	Förmåga (kompetens) att
<p>Utvecklingskompetens handlar om att vara nyfiken, se framåt, prova och lära nytt för att utveckla sig själv, sitt arbete och arbetsplatsen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Förändrings- och utvecklingsprocesser 	<ul style="list-style-type: none"> Tänka lösningsorientera Använda beprövade metoder för att utveckla verksamheten Utveckla butikens affärer med hjälp av insikter om handelns utveckling 	<ul style="list-style-type: none"> Hantera förändringar med en flexibel och positiv attityd Strategiskt nyttja gruppen för att identifiera och lösa problem och långsiktigt utveckla organisationen Omsätta, sprida och få genomslag för idéer i organisationen
<p>Digital kompetens handlar både om den egna förmågan att använda datorn som arbetsredskap och förståelse för hur IT-verktyg används inom handeln.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Handelns digitalisering E-handels-, multikanal- och omnikanalstrategier Butiksdatasystem Grunderna i ordbehandlings-, presentations- och kalkylprogram Datorstöd i exponerings-, service-, och säljarbetet 	<ul style="list-style-type: none"> Nyttja digitala resurser i butiken Använda ordbehandlings- och presentationsprogram för att kommunicera med kunder, medarbetare och andra målgrupper Använda kalkylprogram för budgetering, simulering och uppföljning Göra ett effektivt veckoschema, årsschema samt tidrapporter med hjälp av digitala verktyg 	<ul style="list-style-type: none"> Skapa samverkan mellan olika fysiska och digitala försäljningskanaler
<p>Språkkunskaper</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vanliga handelsbegrepp på engelska 	<ul style="list-style-type: none"> Använda engelska som arbetsspråk i butik 	