

Utbildningsprogram

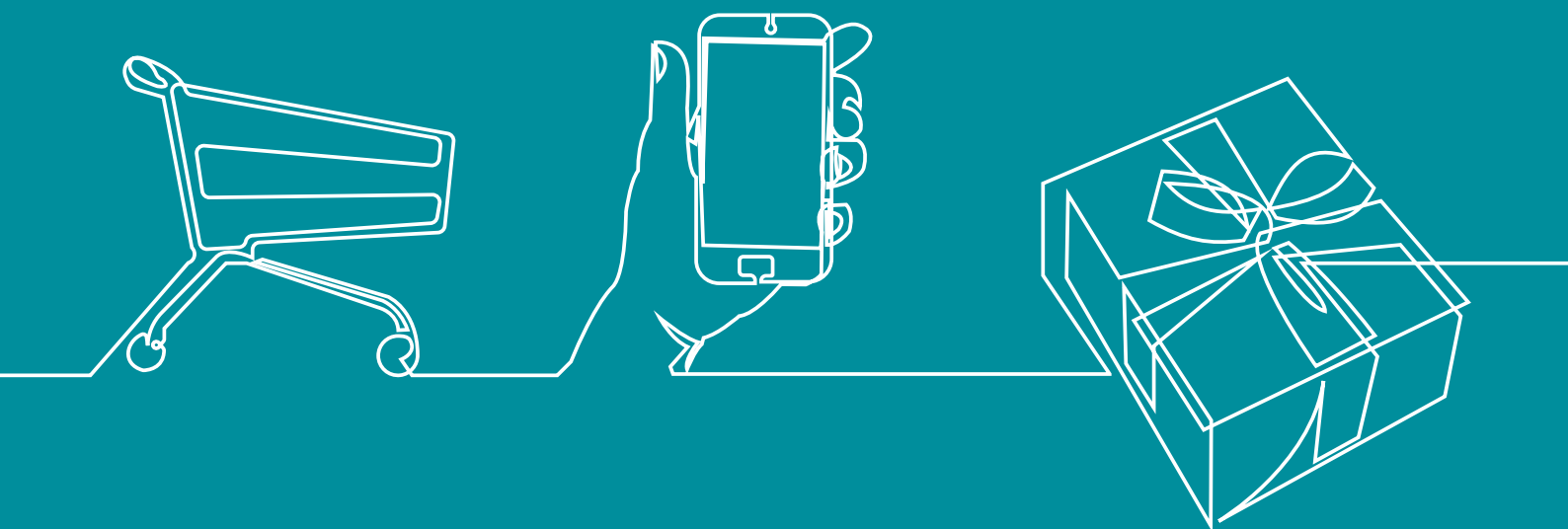
Kompetenslyft för handeln





Utbildningar

Handelns digitala transformation	4
Omvärldsanalys i den digitala handeln.....	5
E-handel, fysisk handel eller både och	6
Agera lönsamt.....	7
Modigt ledarskap i handelns digitala transformation.....	8
Effektiva lager- och logistiklösningar	9
Från tanke till köp	10
Kundservice och kundbemötande 2.0.....	11
Träffa rätt i din digitala marknadsföring	12
Marknadsföring i sociala medier	13
Vad är Kompetenslyft för handeln?.....	14



Handelns digitala transformation

- en resa du vill vara med på

Handeln utvecklas ständigt för att motsvara marknadens behov, som i sin tur till stor del styrs av kundens önskemål. Den digitala transformationen pågår för fullt och idag förväntar sig allt fler en digital och sömlös kundupplevelse. Syftet med utbildningen är att förstå hur vi handlare kan dra nytta av digitaliseringen och den omvärld vi befinner oss i.

Vi går igenom handelns digitala utveckling under de senaste åren. Hur har digitaliseringen påverkat handeln och handelns förutsättningar? Vi tittar på hur bland annat internets framväxt, e-handeln, sociala medier, influencers, drop shipping och Amazon har påverkat köpmönster och köpbeteenden och förändrat våra konsumtionsmönster. Vi går även igenom fakta och statistik hur butiker och e-handel inte bara kan samexistera utan även dra nytta av varandras olika styrkor. Vilka möjligheter finns med digitaliseringen? Hur går det att använda digitala mätverktyg, insikter från sociala medier och utnyttja en global räckvidd på en lokal marknad?

Under en halvdag går vi igenom:

- Handelns digitalisering – en översikt
- E-handel och butiksdöden, fakta och myter
- Digitaliseringens möjligheter
- Globalt och lokalt – hur hänger det ihop?
- Konsumentbeteende
- Trender
- Drivkrafter
- Möjligheterna i den digitala transformationen
- Hur ska man tänka i sin verksamhet för att möta konsumentens behov?

Vilka färdigheter och förmågor kan du förvänta dig efter avslutad utbildning?

Efter utbildningen kan du ge exempel på utmaningar och möjligheter som följer av handelns digitala transformation. Du kan beskriva hur kraven och förväntningarna på den egna verksamheten påverkas. Se den digitala transformationen i handeln som en möjlighet att utveckla din verksamhet och kunna möta den framtida kundens behov ännu bättre.



Utbildningsledare: Helena Mattsson, StigFram
Utbildningslängd: en halvdag
Målgrupp: alla

Omvärldsanalys i den digitala handeln

- ett verktyg för att lyckas följa utvecklingen

Omvärldsanalys låter högtravande, men handlar enkelt uttryckt om att ha koll på vad som händer omkring dig för att kunna fatta beslut som gynnar din verksamhet. Det handlar om att göra den egna verksamheten konkurrenskraftig och relevant. Genom utbildningen får du lära dig att jobba med omvärldsanalys på ett sätt som fungerar för din verksamhet.

Under utbildningen går vi igenom hur du kan arbeta med olika verktyg och metoder för att omvärldsbevaka och analysera din verksamhet, din bransch och dina konkurrenter. Efter utbildningen kan du svara på frågor som: Hur avgör du vilka kunskapskällor/mediaflöden som är relevanta för dig? Hur får du fram bra information? Hur kan du använda omvärldsanalys i din yrkesvardag och löpande tillvarata resultaten för att utveckla din verksamhet? Utbildningen hålls i workshopform där vi blandar teori med praktiska övningar.

Under en halvdag går vi igenom:

- Verktyg och hjälpmedel för digital omvärldsanalys
- Omvärldsbevakning i sociala medier
- Konkurrentanalys
- Hur gör du en digital SWOT?

Vilka färdigheter och förmågor kan du förvänta dig efter avslutad utbildning?

Efter utbildningen kan du genomföra sökningar på nyheter, analyser och trender som leder till en löpande omvärldsbevakning. Du kan värdera olika omvärldstrender som påverkar den egna verksamheten och kan ge exempel på olika perspektiv/frågor som kan vara intressanta att omvärldsbevaka.

Utbildningsledare: Anna Råström, *StigFram*
Utbildningslängd: en halvdag
Målgrupp: alla



E-handel, fysisk handel eller både och

- affärsstrategi i ett digitalt handelslandskap

Vilken affärsstrategi är rätt för dig i ett digitalt handelslandskap? Vilka vägval och överväganden bör du göra? Idag gäller det att förändringshastigheten inom företaget är lika stor som i omvärlden. Annars riskerar företagen att hamna på efterkälken. Det gäller att kunna ta till vara de möjligheter som finns och hantera de utmaningar som digitaliseringen skapar. En väl formulerad strategi och tydliga mål är en förutsättning för en stabil utveckling.

Under utbildningen bygger vi upp kunskapen om hur du vässar din affärsidé, mission och vision, samtidigt som vi kartlägger företagets starka och svaga sidor jämfört med omvärldens och kundernas förväntningar. Vi lär dig om målgruppssegmentering och olika försäljningskanalers för- och nackdelar och hur du på lämpligast sätt väljer att fördela dina resurser för att nå störst effekt. Vi bryter också ner mission och vision till konkreta utvecklingsplaner med delmål och aktiviteter.

Under en och en halv dag går vi igenom:

- Analys av starka och svaga sidor i din egen verksamhet
- Förstå begreppet affärsstrategi jämfört med t.ex. marknadsstrategi
- Affärsidé, vision och mission
- Målgruppssegmentering
- Olika kanalers styrkor och svagheter
- Tillväxtstrategier

Mellan träffarna behöver viss tid avsättas för hemarbete för att färdigställa planerna. Den sista träffen ägnas åt redovisning och möjlighet att ge och få feedback av övriga deltagare.

Vilka färdigheter och förmågor kan du förvänta dig efter avslutad utbildning?

Efter utbildningen kan du utifrån en förståelse för din verksamhets starka och svaga sidor skapa en omvärldssäkrad strategi. Du kommer att ha satt upp en treårsplan med mål för din verksamhet.



Utbildningsledare: Magnus Ohlsson, *We Hunt For Heads*
Utbildningslängd: en heldag + en halvdag
Målgrupp: ledare och centrala funktioner

Agera lönsamt

- löpande affärsanalys utifrån relevanta analyser och nyckeltal

Hur vet du att verksamheten utvecklas åt rätt håll? Vilka analyser behöver du löpande göra för att ha koll på din utveckling? Genom utbildningen lär du dig att använda affärsanalys på ett sätt som fungerar för din verksamhet. Du lär dig att löpande analysera verksamhetens prestation utifrån nyckeltal och vilken information/data som det kräver. Efter utbildningen har du gjort en enklare affärsanalys av verksamheten och också satt upp rutiner för att löpande följa och utveckla verksamheten utifrån några viktiga nyckeltal.

Vi inleder med hur affärsanalys/business intelligence kan användas i olika verksamheter och på olika nivåer i organisationen. Vi går även igenom syftet, grunderna och hur brett affärsanalysen kan sträcka sig. Därefter arbetar vi i mindre grupper med case där vi applicerar teorierna vi gått igenom. För att analyserna ska vara framåtsträvande pratar vi även om målens betydelse, att sätta mål för att därefter koppla affärsanalysen till faktorer relevanta för den egna organisationen. En modell som kommer att användas är *Mål – Kritiska framgångsfaktorer – Nyckeltal* och kopplingen dem emellan. Vi går även igenom skillnaden på ekonomiska och operativa nyckeltal och hur du väljer de bästa nyckeltalen för aktuellt syfte. Allt i riktning mot en mer (eller fortsatt) välmående organisation.

Under två halvdagar går vi igenom:

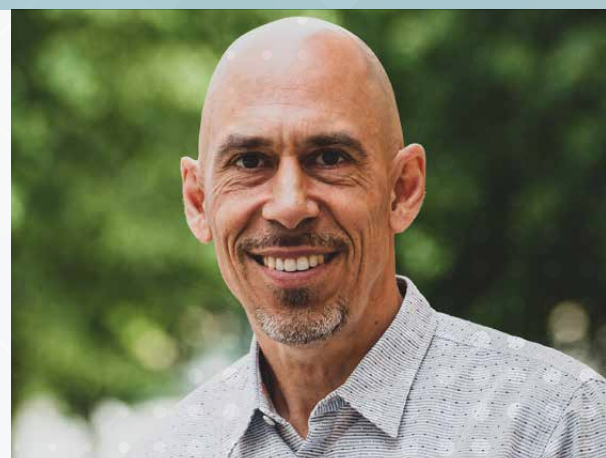
- Affärsanalys/business intelligence vad är det?
- Syftet med affärsanalys/business intelligence
- Kopplingen mål – affärsanalys/business intelligence
- Mål – KFF:er (kritiska framgångsfaktorer) – KPI:er (nyckeltal)
- Ekonomiska nyckeltal och operativa nyckeltal
- Hur du får in detta arbete (samt styrningen) i det dagliga arbetet

Vilka färdigheter och förmågor kan du förvänta dig efter avslutad utbildning?

Efter utbildningen kan du löpande analysera verksamhetens prestation utifrån några löpande nyckeltal och genomföra enklare beräkningar och analyser. Du kan bedöma olika nyckeltals relevans för din verksamhet.

Du kan även löpande bidra i affärsanalysen utifrån den egna rollen i verksamheten och därmed använda analysen för att utveckla både det egna och verksamhetens arbete.

Utbildningsledare: Peter Rosell, *StigFram*
Utbildningslängd: två halvdagar
Målgrupp: säljare, ledare och centrala funktioner



Modigt ledarskap i handelns digitala transformation

- hur skapar du engagemang kring förändringsarbetet?

Sedan ett antal år tillbaka sker en omfattande och accelererande strukturomvandling inom handeln. En förändring som ställer nya krav på ditt företag och dina anställda. Det krävs ett medvetet ledarskap för att utveckla verksamheten i positiv riktning och bli mer lönsam. Syftet med utbildningen är att du lär dig olika sätt att säkra gemensamt ansvar och ägarskap för verksamhetens resultat och får verktyg att leda och driva förändring på ett hållbart och modigt sätt.

Vi börjar med att skapa förståelse för de förändrade krav som ligger bakom behovet av förändring och utveckling. Du kommer att ta fram dina kritiska framgångsfaktorer för en lyckad transformation och utifrån dessa skapar du din handlingsplan. I all transformation kommer olika roller att påverkas. Vissa saker blir viktigare, andra kan falla bort eller minska, mycket kan vara helt nytt. Kompetenserna förändras och du får ta fram nya kravprofiler utifrån det jobb du tidigare gjort under utbildningen med SWOT-analys och handlingsplan. Du får också lära dig av lyckade förändringsarbeten och får verktyg för att driva en effektiv och engagerande förändringsprocess.

Under tre heldagar går vi igenom:

- Hur vi får alla att bli engagerade och delaktiga
- Hur kommunikation kan behöva anpassas efter den rådande kulturen
- Förändringskommunikation som engagerar
- SWOT-analys för att hitta din verksamhets viktiga faktorer för att lyckas
- Insikt i vilka ledarkompetenser som behövs för att leda ett förändringsarbete
- Träning i att hålla svåra samtal och teammöten där förändringar ofta kan upplevas som negativa

Inför träffen har du haft förberedande research enligt ett antal frågeställningar. Du kommer att ha i uppgift att utifrån din verksamhet presentera ett informationsmöte som involverar och engagerar.

Vilka färdigheter och förmågor kan du förvänta dig efter avslutad utbildning?

Efter utbildningen har du som ledare identifierat ditt ledarskap i organisationen. Du får verktyg för att driva förändringskommunikation som engagerar och du har mål och uppföljningsverktyg för att säkra ett gemensamt ansvar.



Utbildningsledare: Jan Jacobsson, StigFram

Utbildningslängd: tre heldagar

Målgrupp: ledare och centrala funktioner

Effektiva lager- och logistiklösningar

- *hur ska du tänka?*

Det blir allt viktigare att kunna optimera flöden och inte binda för mycket kapital i lager. När handeln går allt mer från traditionella (fysisk butik) mot digitala kanaler (e-handel) ställer det nya krav på logistiken. Om företaget är verksam inom flera distributionskanaler blir utmaningen ännu större. Det gäller att förstå hur man nyttjar logistiken mest optimalt.

Utbildningen kommer att tydliggöra de logistiska utmaningarna som finns inom handeln och hur du bäst möter dem. Du får insikt i hela logistikflödet (inköp – lager – distribution) samt vilka verktyg som kan användas i den egna verksamheten.

Under två halvdagar går vi igenom:

Vad är Logistik?

- Supply Chain – Logistikkedjan
- Strategier och modeller för logistik
- Hela flödet: Inköp – lager – distribution
- Optimering
- Hur ser logistiken ut i min verksamhet?

Digitalisering i logistikkedjan

– hur påverkas verksamheten?

- Exempel på digitalisering i handeln för logistik/lager
- Utmaningar i logistiken när man går från traditionella till digitala kanaler alternativt har ett ben i bägge delar
- Vad innebär detta för min verksamhet?

Vilka färdigheter och förmågor kan du förvänta dig efter avslutad utbildning?

Efter utbildningen förstår du logistiken samt vilka verktyg som kan användas i den egna verksamheten. Du har förmågan att analysera den egna verksamheten ur ett logistikperspektiv samt använda verktyg för att fortsatt optimera logistik och lager. Du har även förståelse för vilka utmaningar som finns med digitalisering av din verksamhet kopplat till logistik.

Utbildningsledare: Karin Ringsby, *Sif Competence*

Utbildningslängd: två halvdagar

Målgrupp: lager- och logistikpersonal, ledare och centrala funktioner



Från tanke till köp

- förstå och anpassa dig till den nya kundresan

Idag har kunderna stora möjligheter att hitta information om och jämföra varor, priser och butiker. Det är på alla sätt viktigt att förstå hur och varifrån den potentielle kunden får information och köplust. Tack vare digitaliseringen sker kundpåverkan genom många olika kanaler.

Utbildning tar fasta på kundresan. Var, när och hur möts du och din kund? Hur upplever kunden olika steg på sin väg till, under och efter sitt köp? Hur kan du vinna kundernas förtroende så du blir en naturlig part i deras köpprocess? Det här är exempel på frågor som vi tar upp under utbildningen. Utbildningen är praktisk och du får utifrån ditt eget företag identifiera typkunder, undersöka hur din kunds resa ser ut och fundera på hur du kan prioritera och anpassa kanaler, information och bemötande så det blir en enklare resa framåt.

Under två halvdagar går vi igenom:

- Kundresa – att gå i kundens skor
- Beteenden och förväntningar från dagens kunder
- Vem är min målgrupp, mina typkunder och personas?
- Hur ser deras kundresa ut?
- Utgå från kundens frågor och verklighet
- Awareness, Consideration, Conversion – från inspiration till köp
- Den digitala och fysiska butiken i samspel
- Hur kan jag anpassa kanaler, information och bemötande?
- Hur ska jag prioritera och hitta tid?

Vilka färdigheter och förmågor kan du förvänta dig efter avslutad utbildning?

Efter utbildningen kan du utifrån din målgrupp identifiera typkunder (personas), analysera hur du kan anpassa medial, kundmötet och kommunikation utifrån deras behov och förväntan under kundresan. Du kan ge exempel på olika kontaktytor under en kundresa och vilka delar du själv kan påverka. Du får även lära dig hur du kan ställa relevanta frågor så du förstår dina kunders upplevelser och med detta som underlag utveckla verksamheten utifrån en helhetssyn på kundens resa innan, under och efter ett köp.



Utbildningsledare: Helena Sund, Sund resurs
Utbildningslängd: två halvdagar
Målgrupp: alla

Kundservice och kundbemötande 2.0

- samma kunder - nya förväntningar

Samhällets utveckling har lett till att kunderna är ständigt uppkopplade, pålästa och medvetna. Konkurrensen från digitala medier ställer ännu högre krav på dig som säljare. Du måste öppna upp för en kommunikation som hjälper kunden att identifiera behov och komma vidare i sin köpprocess. Du måste skapa förtroende och få kontakt.

Vi utgår från kundens behov och det goda mötet. Vi funderar på vad som gör att vi når fram och hur du kan anpassa ditt bemötande efter människa och situation nu när kunden är allt mer digital. Hur tar du initiativ och ger beslutsstöd? Hur får jag reda på vad kunden vill? Hur bryter jag min autopilot och utvecklar mitt bemötande? Vi tar upp tips och trix som hjälper dig komma förbi dina egna barriärer och utveckla ditt bemötande på ett medvetet och individanpassat sätt.

Under två halvdagar går vi igenom:

- Yrkesrollens utveckling
- Kunden idag
- Handelsplatsens roll i det digitala landskapet
- Kundens resa innan, under och efter ett köp
- Vilket bemötande värderas högt?
- Olika kunder, olika förväntningar
- Hur får du reda på mer om kunden?
- Vad ger ett wow?
- Hur är du som säljare?
- Vad påverkar oss i kundmötet?
- Vad kan du förändra och förstärka?
- Hur kan ni tillsammans utveckla ett tydligare, positivt bemötande som ger långsiktig effekt?

Vilka färdigheter och förmågor kan du förvänta dig efter avslutad utbildning?

Utbildningen ger dig redskap som du direkt kan använda i din vardag. Du har fått på dig kundglasögon, förtydligat din yrkesroll och förstår hur du kan anpassa kundmötet utifrån olika kunders förväntningar. Du har uppdaterat din egen och verksamhetens syn på relevant bemötande och hur ni kan utveckla er kommunikation och värdskap.

Utbildningsledare: Helena Sund, *Sund resurs*

Utbildningslängd: två halvdagar

Målgrupp: alla



Träffa rätt i din digitala marknadsföring

- rätt fokus för dina kunder

Det ställs allt högre krav på effektivare och bättre marknadsföring för att nå och fånga kundens intresse. Digitaliseringen medför nya kanaler och möjligheter att nå ut brett och rätt. Hur kan digital marknadsföring hjälpa dig att fånga nya och befintliga kunders intresse? Genom utbildningen lär du dig hur du kan arbeta med digital marknadsföring på ett sätt som fungerar för din verksamhet.

Utbildningen går igenom digital marknadsföring från grunden och förklarar hur du bör arbeta strategiskt för att mäta resultat och få önskad effekt. Vi går igenom de viktigaste kanalerna för digital marknadsföring (Google Ads, Paid Social etc.) och du får en grundläggande förståelse för sökmotoroptimering. Genom utbildningen kommer du utveckla din förmåga att utvecklas inom digital marknadsföring på ett sätt som är relevant för din verksamhet. Utbildningen blandar teori med praktiska övningar.

Under två halvdagar går vi igenom:

- Strategi för synlighet i digitala kanal
- Google Ads: Youtube, display (GTM), sökordsannonsering
- Facebooks marknadsföringskanaler: Facebook, Instagram, display (Audience network): Vad kan du köpa för synlighet? Hur ska du tänka kring budgetstrategi etc.?
- Grunden i sökmotoroptimering

Vilka färdigheter och förmågor kan du förvänta dig efter avslutad utbildning?

Efter utbildningen kan du sätta ord på den egna verksamhetens marknadsföringsstrategi och anpassa den utifrån din affärsstrategi och kundkänedom. Du har förmågan att värdera olika digitala marknadsföringsalternativ och har påbörjat en egen plan för en optimerad digital närvaro i relevanta digitala kanaler.



Utbildningsledare:

Daniel Erksam (huvudlärare), *Salgado*
Charlotte da Silva (hjälp lärare), *Salgado*

Utbildningslängd: två halvdagar

Målgrupp: alla

Marknadsföring i sociala medier

- skapa relevant content för dina kunder

Att synas och marknadsföra sig i olika medier är viktigt för många handelsföretag. Att skapa ett genomtänkt och snyggt innehåll kan vara desto svårare. Genom utbildningen lär du dig att arbeta med egen marknadsföring i sociala medier på ett sätt som fungerar för din verksamhet. Du kan ge exempel på hur marknadsföring i sociala medier kan se ut och lär dig skapa enklare filmer, bilder och text anpassad för sociala medier.

Under utbildningen går vi igenom de viktigaste och mest relevanta sociala medie-kanalerna. Vilka särskilda krav som ställs på innehåll och vad kännetecknar bra innehåll i sociala medier? Rörligt/video är ett viktigt format som bör användas. Vi går igenom hur du kan börja producera eget rörligt innehåll för publicering i kanaler som till exempel Instagram stories och Snapchat. Facebook är den viktigaste och mest använda och därmed mest relevanta kanalen som därmed ägnas mest tid. Utbildningen blandar teori med praktiska övningar.

Under två halvdagar går vi igenom:

- Börja arbeta i Facebooks marknadsföringskanaler: Facebook, Instagram, display (Audience network)
- Påbörja arbetet med annonsering
- Skapa innehåll som är bra för sociala medier

Vilka färdigheter och förmågor kan du förvänta dig efter avslutad utbildning?

Genom utbildningen kommer du som deltagare utveckla din förmåga att bedriva egen marknadsföring i sociala medier på ett sätt som är relevant för din verksamhet. Du har fått verktyg som bidrar till mer medvetna vägval och en ökad förmåga att skapa relevant content i olika sociala medier.

Utbildningsledare:

Erika Nord (huvudlärare), *Salgado*
Daniel Erkstam (hjälpplärare), *Salgado*

Utbildningslängd: två halvdagar

Målgrupp: alla



Vad är

Kompetenslyft för handeln?

Kompetenslyft för handeln är ett utbildningsprojekt som stärker handelns kompetens att dra nytta av den digitala transformationen. Genom projektet vill Handelsrådet bidra till en attraktiv handelsbransch som professionaliseras och utvecklas i takt med samhället – en handelsbransch som ser möjligheterna som den digitala transformationen medför.

Du som deltar i utbildningen utvecklar din kompetens att vara och hålla dig anpassningsbar och relevant i en ständigt föränderlig handelsbransch. Genom att delta visar du att du vill och vågar utvecklas. Du bidrar även till en pågående och ständig professionalisering av branschen.

Kompetenslyft för handeln drivs av Handelsrådet och medfinansieras av Europeiska Socialfonden.



