

Inledning och instruktion

Skissa på ett undervisningsupplägg, temauppgift eller projekt, som på ett eller annat sätt berör handelns digitalisering. Ta gärna inspiration från utbildningsmodulerna som du redan gått och din yrkesvardag. Det kan både vara ett upplägg som du redan testat eller som är helt nytt.

Ta med dig ditt förslag på upplägg/ifylld mall till utbildningstillfället i oktober. Försök att hålla beskrivningen av ditt upplägg kort.

På utbildningen kommer du att få dela med dig av ditt exempel, lyssna på andras upplägg och tillsammans hjälpas åt att vidareutveckla dem.

Min skiss på undervisningsupplägg (mall att fylla i inför tillfället i oktober)

Inledning:

1. Skola: Hässleholms Tekniska Skola
2. Skolform: Handelsprogrammet
3. Kontaktperson och mail: Git Gyllix / git.gyllix@hassleholm.se

Beskrivning av upplägget:

4. Rubrik på upplägget: Mystery Shopper
5. Syftet och mål med upplägget:

a. Vad vill du uppnå med upplägget?

Träna eleven i att identifiera områden som har potential att förbättras genom att se på företaget ur ett kundperspektiv tex hur butikspersonalen kommunicerar både verbalt och icke verbalt med kunden, samt lära sig att använda moderna redovisningstekniker. Beröra och analysera följande kompetenser: Samarbetskompetens, Kommunikationskompetens, Säljkompetens och Servicekompetens.

b. Vilken koppling har upplägget till styrdokument och kunskapsmål

Försäljning och service:

- Grundläggande servicekoncept, funktioner och begrepp samt betydelsen av god kundservice.
- Arbete med service vid försäljning av olika slags produkter och tjänster.
- Attityder och värderingar i servicesituationer.
- Förhållningssätt och hur man agerar i olika kund- och servicesituationer.

Information & kommunikation:

- Verbal och icke verbal kommunikation i yrkessammanhang med koppling till olika teorier om kommunikation.
- Muntliga och skriftliga presentationer, till exempel en bransch-, produkt-, eller företagspresentation.

Entreprenörskap

- Presentationsteknik anpassad till syfte, mottagare och situation.

6. Omfattning på upplägget (exempelvis tid och antal tillfällen):

Enskilt arbete/men genomförande och redovisa i grupp om 3 pers.

Förarbete: 2h. Genomförande: 7h. Efterarbete: 5 h och Muntlig presentation där film ingår 3 pers/grupp ca 20 minuter.

7. Genomförande – så här gör vi (planering, genomförande, uppföljning):

Planering:

- Lärarledd: Baskunskap – Vad innebär Mystery shopper? Varför beställer företagen denna tjänst? osv. Film om Mystery shopper i USA. Vad vill företaget uppnå?
- Välj 1 butikskedja - 2 butikslägen/pers. Ingen väljer samma.
- Sök information på företagets hemsida, vilka kompetenser lyfts? Ex Dressman söker säljare. Vilka krav ställer Dressman på sina säljare? Vad står det på deras hemsida och vad lyfts i jobbbannonsen osv? Ringa in kompetenserna.
- Planera ert besök. Vad ska du fråga efter? Tex jag ska köpa en tröja i present till min pappa, han gillar svart, stl L, bomull, kostnad?
- Planera era besök, tänk igen rutten.
- Skriv ner ca 10 observationsfrågor tex hur lång tid tar det innan du får ögonkontakt? Hur lång tid tar det innan säljare säger Hej? Hur kommunicerar säljaren med dig, ja eller ner frågor?

Genomförande:

- Myster Shopper går in i butiken själv. Övriga väntar utanför. (3 pers. i varje grupp)
- Efter besöket, filma varandra, så ni inte hinner glömma vad ni observerat eller förväxla säljarna i de olika butikerna. Hur agerar säljaren?

Sammanställ och analysera er material:

- Skapa presentation eller en film, analysera hur säljarna agerar utifrån företagets krav och kompetenser. Stämmer detta. Hur var din upplevelse. Fanns det skillnader mellan säljare från samma kedja, fast på olika platser? Är väl tycker ni säljarna agerar utifrån dagens- och framtidens krav på säljare? Vad skulle du föreslå att företaget vidtager för åtgärder?

8. Övriga medskick och tips till någon annan som ska genomföra upplägget:



ÖVNINGSUPPGIFT:

Träna dig i att identifiera områden som har potential att förbättras genom att se på företaget ur ett kundperspektiv tex hur butikspersonalen kommunicerar med varandra och kund, samt lära er använda moderna redovisningstekniker.

SYFTE:

Träning i att reflektera och förstå hur viktigt det är med servicekunskap och kundbemötande i olika sammanhang och för kommande projekt.

ARBETSFORM:

Enskilt arbete/men genomförande och redovisa i grupp om 3 pers.

KURS:

Entreprenörskap, Servicekunskap och Information & kommunikation.

PRESENTATIONSFORM:

Muntlig presentation, där film ingår.

OMFATTNING:

Förarbete: 2h Genomförande: 7h Efterarbete: 5 h och Presentation 2 h

KOMPETENSER:

Samarbets-, Kommunikations-, Sälj- och Servicekompetens.

PLANERING MYSTERY SHOPPER

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Välj 1 butikskedja - 2 butikslägen/pers• Sök information om vad företaget lyfter för värderingar, affärsidé och policy.• Planera era besök, tänk igen rutten.• Genomför uppdraget i era grupper (3 pers i varje grupp)• Sammanställ ditt resultat direkt efter besöket | <ul style="list-style-type: none">• Använd WeVideo eller annat program för att klippa ihop EN presentation.• Använd kreativa klippmetoder.• Långa filmen i er presentation.• Inled tex med en kort film. Tänk på ljud och bakgrund! se ex på presentation• Skriv analys |
|--|---|

| v | Dag | Moment |
|----|------|--|
| 41 | Tis | Git och Sebbe: Baskunskap. Vad är Mystery Shopper. Val av butik/analysera företaget utifrån service och personalpolicy/att jobba på xxxx. Skapa bas till ditt arbete länka in i "Presentera er planering" nedan. Presentera er planering , vilka butiker? var? tidsplan. Gemensamma Frågor |
| | Tors | Git: 08:10-09:30 Förbereda genomförandet av uppdraget Git/Sebbe: 09:30-13:30 Genomföra (planera in lunch) |
| 42 | Tis | Git: Börja sammanställa film. Ev. ta fler klipp. Presentation WeVideo, gör kort övningsfilm. Sebbe/Git: Deadline på film och presentation (text och PP) |