



UPPDRAG:
ANSVARA FÖR
HEMAVDELNINGEN
PÅ ETT VARUHUS

ETT ROLLSPEL I BUTIKSFÖRSÄLJNING

SKOLMATERIAL FRÅN HANDELSRÅDET

Detta skolmaterial har tagits fram av Handelsrådet och riktar sig till gymnasieskolan och de elever som läser kurser inom försäljning och service. Materialet har ursprungligen tagits fram för uttagning av tävlande i grenen "butikssäljare", men kan med fördel användas även i andra sammanhang då elever vill prova på yrket butikssäljare och utveckla sina kunskaper inom försäljning och service.

**MATERIALET ÄR
FRITT ATT ANVÄNDA,
TOLKA OCH
UTVECKLA.**

TILL ELEVEN

En butikssäljare säljer dagligvaror och sällanköpsvaror i affärer, livsmedelshallar, varuhus, stormarknader och andra försäljningsställen. Arbetsuppgifterna sträcker sig från att beställa, packa upp, prismärka och fylla på varor, till att informera om och sälja produkterna, samt ge råd om användning och skötsel. För att göra detta krävs ett intresse för och goda kunskaper om de produkter som säljs. Butikssäljare behöver kunna ge en personlig service med fokus på kunden, samt behärska säljteknik och säljpsykologi. Branschens utveckling gör också att det krävs alltmer kunskap om hållbar utveckling och en förmåga att samverka med den digitala utvecklingen.

Du ska nu få visa upp dina färdigheter som butikssäljare genom ett rollspel. Dina lärare kommer bygga upp en butiksmiljö där rollspelet äger rum. Din roll är butikssäljare och här har du möjlighet att visa upp vad du kan, det kommer komma in en kund i butiken och du ska hantera det på bästa möjliga sätt. Rollspelet ska vara så verklighetstroget som möjligt och innefatta allt från att hålla butiken ren och fin till att genomföra en betalning i kassan. Din lärare ger signal när rollspelet startar och när det är slut, under den tiden bedömer en jury hur du hanterar situationen.

Du arbetar som butikssäljare på ett varuhus och ansvarar för hemavdelningen. Butiksledaren har gett dig i uppgift att fördjupa dig inom varugruppen stekpannor för att kunna ge kunderna den bästa möjliga servicen. Lev dig in i rollen och försök att få samtalen så verklighetstroga som möjligt.

VÄLKOMMEN
TILL DITT
NYA JOBB!

FÖRBEREDELSE

Fundera och ta reda på fakta kring punkterna nedan:

- Material
- Funktioner
- Vad passar till olika spisar?
- Trender
- Tillbehör
- Kringprodukter
- Hållbarhet



UPPGIFT

Din uppgift är att axla ansvaret för hela hemavdelningen. För att lyckas med rollen som butikssäljare måste du använda säljteknik, produktkunskap och service. En butikssäljares uppgift är att sälja men det får inte bli för mycket så kunden blir obekväm eller missnöjd med sitt köp i efterhand. Här handlar det om att läsa av situationen, lyssna på kunden och anpassa försäljningen till kunden. Sträva efter att ha en nöjd och glad kund som lämnar butiken, nöjda kunder kommer tillbaka.

TILL LÄRAREN

Detta skolmaterial har tagits fram av Handelsrådet och riktar sig till gymnasieskolan och de elever som läser kurser inom försäljning och service.

Materialet har ursprungligen tagits fram för uttagning av tävlande i grenen "butikssäljare", men kan med fördel användas även i andra sammanhang då elever vill prova på yrket butikssäljare och utveckla sina kunskaper inom försäljning och service.

**MATERIALET
ÄR FRITT ATT
ANVÄNDA,
TOLKA OCH
UTVECKLA.**

TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

Eleven ska praktiskt visa upp sina färdigheter inom butiksförsäljning med hjälp av rollspel.

Materialet fungerar att använda på en lektion i skolan utan allt för mycket förberedelser men man kan också göra det till ett större event och hålla rollspelen publika. Bjud gärna in det lokala näringslivet att engagera sig som jury, kund och publik. Detta kan bli ett roligt och lärorikt sätt att starta eller avsluta ett läsår på.



KUNDER & JURY

För att rollspelet ska fungera krävs minst en kund, det kan vara en lärare eller kanske en APL-handledare som "spelar" kunden i rollspelet. Syftet är inte att "sätta dit" eleven utan att låta eleven använda och visa upp sina färdigheter som butikssäljare.

FÖRBEREDELSE

För att rollspelet ska bli så verklighetstroget som möjligt så behövs en enklare form av butiksmiljö. Möblera om klassrummet så det finns yta för produkter och en kassadisk.

I butiken måste det finnas minst två stycken olika stekpannor. Det går bra att låna från till exempel skolans kök, se bara till att märka stekpannorna med information som material, funktioner och pris. Vill ni arbeta med nya produkter skulle man kan låna från ett APL-företag. Se också till att fylla på butiken med de tillhörande produkter ni kan få tag på som stekspadar, grytvante, förkläde, kokbok mm. Det måste finnas några olika vispar, var av en ska vara en ballongvisp utav plast. Låt eleverna förbereda sig innan rollspelet på vilken typ av stekpannor som kommer finnas i butiken, material och prisklass.



TILL KUNDEN



Din partner har länge beklagat sig över era dåliga stekpannor där allt bränner fast. Perfekt present ○ tänkte du! Det ska vara en bra stekpanna som kan användas dagligen men som inte behöver vara onödigt dyr. Hemma steker ni ofta på en köttbit först och sedan reder en sås direkt i stekpannan.

Det är tomt i butiken förutom säljaren. Du kommer in. Stanna till och titta på stekpannorna. Ta den billigaste stekpannan. Om du inte blir kontaktad av säljaren så gå till den. Du frågar om kvalitén på den jämfört med den dyrare varianten.

Vad gör att jag ska köpa en av de dyrare?

Vänta lite innan du ställer mer specifika frågor. Om du inte får förklaringar till kvalitetsskillnader och skötselråd så ställ frågorna rakt ut. Men ge säljaren chansen att ta en bit i taget.

Köp den dyraste varianten om du tycker säljaren ger dig goda skäl till det. Kommer säljaren med förslag till merförsäljning, var positiv till det. Se till att också få med dig en ballongvisp eftersom du och din partner ofta reder en sås i stekpannan. Får du tips att ta en visp i plast så ta den. Betala och lämna butiken.

PERSONLIGHET

Du får själv bestämma vad du ska ha för personlighet, du får gärna vara lite krävande som kund men inte "sätta dit" eleven. Din uppgift är att hjälpa eleven visa sin kompetens.



FLER ROLLSPEL

Förmodligen kommer du göra flera rollspel med olika elever, se till att vara så likvärdigt som möjligt. Spela samma person, ställ samma frågor osv. Inget rollspel kommer bli exakt som något annat eftersom butikssäljaren ska leda köpprocessen och samtalet. Du ska reagera så trovärdigt som möjligt på hur eleven agerar.

TILL JURYN

Bedömningsgrunderna bygger på branschens krav och är i linje med hur de tävlande bedöms på nationella tävlingar inom yrket.

Alla jurymedlemmar sätter poäng på alla tävlande, poängen räknas ihop och den tävlande med högst poäng vinner.

SÄLJARENS/ELEVENS NAMN

SÄLJSAMTALET

4 BETYDLIGT ÖVER NORMALT 3 BRA 2 NORMALT 1 MINDRE BRA

Kundfokus: Behovsinventering/Relationsbygge

Påverkan: Hitta långsiktigt säljande lösningar

Avslut

PRODUKTEN OCH DESS ANVÄNDNING

4 BETYDLIGT ÖVER NORMALT 3 BRA 2 NORMALT 1 MINDRE BRA

Användning: Kvalitet

Material: Hållbarhet

Motiv för prisskillnader

HELHETEN

4 BETYDLIGT ÖVER NORMALT 3 BRA 2 NORMALT 1 MINDRE BRA

Energi/Naturligt samtal/Förtroendeingivande

Kommer kunden att vara nöjd



**LYCKA TILL MED
ROLLSPELET OCH
KOM IHÅG
ATT HA KUL!**

Har du frågor om materialet?
Maila gärna till info@handelsradet.se