

**Generella kompetenser: Anpassning av Arbetsförmedlingens modell/beskrivning av generella kompetenser till handeln.**

<b>Delkvalifikation</b>	<b>Förenklat</b>	<b>Kunskap</b>	<b>Färdighet</b>	<b>Ansvar och självständighet</b>
<b>Relationskompetens:</b> Att på ett lyhört och/eller inspirerande sätt kommunicera och samspela, med kunder och kollegor, för att nå verksamhetens mål	<b>Kan samarbeta med andra funktioner i verksamheten för att utveckla verksamheten och tillgodose kunders olika förväntningar och behov.</b>	Kan ge exempel på situationer då samarbete med (ta hjälp av eller hjälpa) andra funktioner i verksamheten krävs för att tillgodose kundens behov.	Kan samarbeta med (ta hjälp av eller hjälpa) andra funktioner i verksamheten för att tillgodose kundens behov.	Kan förvalta och stärka samarbetet med andra funktioner i verksamheten för att tillgodose kundens behov.
	<b>Kan bygga och vårda långsiktiga relationer till kollegor och samarbetspartners.</b>		Kan samarbeta med andra funktioner i verksamheten för att bygga laganda och samarbetskultur	Kan förvalta och stärka lagandan och samarbetskulturen genom att sitt sätt att agera mot kollegor.
		Kan beskriva verksamhetens gemensamma värdegrund och strategi gällande kundbemötande.	Kan bemöta kunder i enlighet med verksamhetens gemensamma värdegrund och strategi gällande kundbemötande.	Kan formulera och vidareutveckla verksamhetens gemensamma värdegrund och strategi gällande kundbemötande.
	<b>Kan bemöta kunder i enklighet med verksamhetens värdegrund och strategi.</b>	Kan ge exempel på hur olika typer av kunders förväntningar på bemötande kan skilja sig åt.	Kan analysera förväntningarna på bemötande hos olika typer av kunder i verksamheten.	Kan anpassa sitt bemötande till olika kunders förväntningar och behov.
	<b>Kan anpassa sitt kundbemötande och sin kommunikation för att matcha olika kunders förväntningar och behov.</b>	Kan ge exempel på olika relevanta sätt att bemöta kunder i den egna verksamheten.	Kan variera sitt sätt att bemöta kunder.	

	<b>Kan använda olika säljtekniker för att underlätta för kunden att göra vägval och komma till köpavslut.</b>	Kan ge exempel på olika tekniker som kan användas för att underlätta för kunden att göra vägval och komma till köpavslut.	Kan använda olika tekniker för att underlätta för kunden att göra vägval och komma till köpavslut.	Kan anpassa sitt användande av olika tekniker för att underlätta för olika kunder att göra vägval och komma till köpavslut.
		Kan ge exempel på vad som kan bidra till att kunden efter köpavslut återkommer för ytterligare affärer (skapa återköp)	Kan på olika sätt följa upp kundens köpupplevelse.	Kan tillvarata resultaten från uppföljning av kundupplevelser för att utveckla den.
	<b>Kan agera på ett sätt som väcker eller tillvaratar engagemang hos kunden för verksamhetens tjänster eller produkter</b>	Kan beskriva olika sätt/strategier för att väcka och tillvarata kunders engagemang för verksamhetens tjänster eller produkter.	Kan agera på ett sätt som väcker eller tillvaratar engagemang hos kunden för verksamhetens tjänster eller produkter	
	<b>Kan bygga och vårda långsiktiga kundrelationer.</b>	Kan beskriva hur relationsbyggande kan bidra till att uppnå verksamhetens mål.	Kan bygga kundrelationer på ett sätt som bidrar till att uppnå verksamhetens mål.	Kan förvalta och stärka kundrelationer som bidrar till att uppnå verksamhetens mål.
<b>Organiseringskompetens:</b> Att utifrån givna krav på resultat, kunna planera och strukturera arbetet.		Kan redoföra för hur den egna yrkesrollen förhåller sig till andra funktioner i verksamheten.	Kan bedöma i vilka situationer som den egna kompetensen eller mandatet är otillräckligt för att uppfylla kundens behov.	
		Kan redogöra för vanliga och sällan förekommande arbetsuppgifter för den egna yrkesrollen.	Kan ta sig an både vanligt och sällan förekommande arbetsuppgifter på ett genomtänkt/systematiskt sätt.	Kan vidareutveckla sitt sätt att ta sig an vanligt förekommande arbetsuppgifter.

		Känna till de instruktioner, rutiner, och regler som medarbetare i verksamheten ska följa.	Kan hantera sina arbetsuppgifter i enlighet med uppsatta instruktioner, rutiner och regelverk i verksamheten.	Kan bidra till att etablera vidareutveckla instruktioner, rutiner och regelverk i verksamheten.
			Kan arbeta uthålligt över tid med de uppgifter som ingår i yrkesrollen.	
		Kan ge exempel på vad ordning och reda kan innebära i verksamheten.	Kan bidra till att upprätthålla ordning och reda i verksamheten utifrån den egna yrkesrollen.	
		Kan ge exempel på vad vad kvalitetskontroll kan innebära i verksamheten.	Kan uppmärksamma kvalitetsbrister i verksamhetens produkter, tjänster och arbetssätt.	Kan bidra till utveckling av kvaliteten i verksamhetens produkter, tjänster och arbetssätt.
<b>Prioriteringskompetens:</b> Att effektivt prioritera mellan konkurrerande arbetsuppgifter för att nå verksamhetens mål.		Kan beskriva vilka typer av händelser som påverkar arbetsbelastningen.	Kan hantera flera arbetsuppgifter parallellt.	
			Kan planera sitt arbete utifrån en helhetsbedömning av verksamhetens skiftande behov (exempelvis förutsägbara arbetstoppar, kampanjer och återkommande händelser)	Kan löpande optimera sin planering utifrån verksamhetens behov (exempelvis förutsägbara arbetstoppar, kampanjer och återkommande händelser)

		Kan beskriva på vilket sätt den egna yrkesrollen bidrar till att uppfylla verksamhetens mål.	Kan göra en grov prioritering bland vanligt förekommande uppgifter utifrån det mervärde det bidrar till för verksamheten.	Kan motivera vilka arbetsuppgifter som behöver prioriteras för att på kort och lång sikt bidra till verksamhetens mål.
				Kan utifrån sitt mandat ta självständiga beslut utifrån en samlad bedömning av kundens behov och verksamhetens mål.
		Kan ge exempel på vanligt förekommande indikatorer/nyckeltal inom handeln och som kan visa på hur verksamheten presterar i relation till dess mål.	Kan löpande följa upp och analysera verksamhetens prestation utifrån några löpande nyckeltal.	Kan använda resultatet från uppföljning av verksamhetens prestationer för att identifiera förbättringsmöjligheter.
<b>Anpassningskompetens:</b> Att utifrån förändrade omständigheter kunna anpassa sitt handlingsätt efter verksamhetens behov och förväntningar.		Kan ge exempel på nya krav och förväntningar från verksamheten eller från kunder som påverkar det egna arbetet.	Kan anpassa sitt arbetssätt till nya krav eller behov i verksamheten eller hos kunder.	Kan identifiera sätt att anpassa verksamheten och arbetssätt till nya krav och förväntningar.
		Kan beskriva hur kraven och förväntningarna på den egna verksamheten påverkas av handels digitala transformation.	Kan bemöta vanligt förekommande frågor och utmaningar från kunder relaterade till ett digitalt handelslandskap.	

			Kan hantera en ökad arbetsbelastning på ett fokuserat och strukturerat sätt.	
<b>Utvecklingskompetens:</b> Att pröva nya tankar och handlingsätt för att bidra till verksamhetens utveckling.		Kan ge exempel på vad omvärldsanalys kan innebära i praktiken.	Kan löpande omvärldsbevaka relevanta perspektiv/frågor i relevanta medier som en del av yrkesvardagen	Kan löpande utveckla sitt sätt att omvärldsbevaka.
		Kan ge exempel på olika perspektiv/frågor som kan vara intressanta att omvärldsbevaka		Kan tillvarata resultatet från omvärldsbevakning för att utveckla den egna verksamheten.
				Kan utifrån sin yrkesroll identifiera sätt som verksamheten kan bli än mer långsiktigt miljö- och resursmässigt hållbart, för såväl organisation som samhälle.