

Delkvalifikation: Handels- och försäljningskompetens: Att förstå handelns mekanismer och agera på ett sätt som stärker varumärket och leder till långsiktigt, hållbar försäljning.

Förenklat	Kunskap	Färdighet	Ansvar och självständighet
Kan ställa relevanta frågor till kunder för att förstå deras behov och var de står i sin köpprocess (behovsinventering).	Kan ge exempel på hur kundresan/köpprocessen kan se ut för olika typer av kunder i verksamheten.	Kan ställa relevanta frågor till kunder för att få en bättre förståelse för deras behov, kundresa och var de står i sin köpprocess (behovsinventering).	Kan anpassa sitt bemötande för att underlätta kundens vägval och för att komma till köpavslut.
Kan agera på ett sätt som väcker eller tillvaratar engagemang hos kunden för verksamhetens tjänster eller produkter	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	
Kan använda olika säljtekniker för att underlätta för kunden att göra vägval och komma till köpavslut.	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 köppplevelse.	Kan tillvarata resultaten från uppföljning av kundupplevelser för att utveckla den.
Kan identifiera möjligheter till merförsäljning utifrån kundens behov (identifiera helhetslösningar).	Kan beskriva innebörden av begreppen merförsäljning och korsförsäljning	Kan identifiera möjligheter till mer- och korsförsäljning utifrån kundens behov (identifiera helhetslösningar).	Kan bidra till att utveckla och paketera produkter och tjänster så att de bättre matchar kunders behov ger helhetslösningar till kunder.

<p>Kan i kundmötet använda och dra nytta av handelsverksamhetens alla försäljningskanaler för att möta kundens behov i så hög utsträckning som möjligt. (Exempelvis hjälpa till att beställa online om en vara inte finns i aktuell butik)</p>	<p>Kan redogöra för olika typer av försäljningskanaler (fysisk butik, e-handel, omni, plattformar).</p>		
	<p>Kan beskriva den egna handelsverksamhetens försäljningskanaler.</p>	<p>Kan i kundmötet använda och dra nytta av handelsverksamhetens alla försäljningskanaler för att möta kundens behov i så hög utsträckning som möjligt. (Exempelvis hjälpa till att beställa online om en vara inte finns i aktuell butik)</p>	<p>Kan bidra till att utveckla den egna verksamhetens försäljningskanaler.</p>
<p>Kan agera i enlighet med svensk konsumenträtt och köprätt samt enligt verksamhetens policier och regelverk, exempelvis gällande reklamationer, returer, byten.</p>	<p>Kan redogöra för svensk konsumenträtt och köprätt.</p>	<p>Kan agera i enlighet med svensk konsumenträtt och köprätt.</p>	
	<p>Kan redogöra för vanligt förekommande policier och regelverk, exempelvis gällande reklamationer, returer och byten i handeln.</p>		

	Kan redogöra för den egna verksamhetens policier och regelverk, exempelvis gällande reklamationer, retur och byten.	Kan i kundmötet agera i enlighet med verksamhetens policier och regelverk, exempelvis gällande reklamationer, retur, byten.	Kan bidra till att utveckla den egna verksamhetens policier och regelverk exempelvis gällande reklamationer, retur, byten.
--	---	---	--