

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: **Malung-Sälens gymnasieskola**
2. Skolform: **Gymnasieskola**
3. Kontaktperson och mail:

Mariell Johansson
mariell.johansson@msgskola.se

Beskrivning av upplägget:

4. Rubrik på upplägget: **Kundresan och kontaktpunkter**
5. Syftet och mål med upplägget:
 - a. Vad vill du uppnå med upplägget?
Lära sig mer om den framtida kunden, hur kundredan ser ut/kan se ut före, under och efter köp i samverkan med de olika beröringspunkterna (fysiska och digitala) som företag kan ha med kund. Detta mynnar även ut hur företag kan arbeta kundvårdande.
Tanken är att börja med genomgång, diskussioner och korta gruppuppgifter för att sedan enskilt visa kunskaper kopplade till hur de tänker att ett företag arbetar/ kan arbeta med detta.
 - b. Vilken koppling har upplägget till styrdokument och kunskapsmål?

Centralt innehåll Personlig försäljning 1:

- Innebörden i begreppet kundresa. Exempel på touchpoints under kundresan som ett handelsföretag kan ha med kunden samt exempel på kommunikation, service och upplevelser som kunden kan efterfråga vid varje touchpoint.
- Målinriktat och framgångsrikt försäljningsarbete.
- Kundvårdande åtgärder för att skapa, bibehålla och utveckla en kundkrets.

Kunskapskrav Personlig försäljning 1:

E	C	A
Eleven beskriver översiktligt vad som kännetecknar ett kundorienterat och målinriktat försäljningsarbete samt redogör översiktligt för faktorer som kan påverka försäljnings- och servicesituationer.	Eleven beskriver utförligt vad som kännetecknar ett kundorienterat och målinriktat försäljningsarbete samt redogör utförligt för faktorer som kan påverka försäljnings- och servicesituationer.	Eleven beskriver utförligt och nyanserat vad som kännetecknar ett kundorienterat och målinriktat försäljningsarbete samt redogör utförligt och nyanserat för faktorer som kan påverka försäljnings- och servicesituationer.
Eleven beskriver översiktligt hur enkelt säljarbete planeras, organiseras och genomförs på ett sätt som leder till god försäljning samt om hur kundrelationer kan skapas, bibehållas och utvecklas.	Eleven beskriver utförligt hur enkelt säljarbete planeras, organiseras och genomförs på ett sätt som leder till god försäljning samt om hur kundrelationer kan skapas, bibehållas och utvecklas.	Eleven beskriver utförligt och nyanserat hur enkelt säljarbete planeras, organiseras och genomförs på ett sätt som leder till god försäljning samt om hur kundrelationer kan skapas, bibehållas och utvecklas.

6. Omfattning på upplägget (exempelvis tid och antal tillfällen):
Beräknat till 4 -5 tillfällen beroende på elevgrupp.

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

Tillfälle 1:

Introducera arbetsområde (centrala innehåll och kunskapskrav)

Genomgång

Gruppuppgift (2-3 personer) ”Digitalt, fysiskt samt både och”

I slutet av lektionen muntligt gå igenom och diskutera vad alla grupper kommit fram till.

Tillfälle 2:

Titta på Youtubeklippet ”Digitalisering i butik”

<https://www.youtube.com/watch?v=BMzhcGyjo3s&t=122s>

Gruppuppgift (2-3 personer) ”Kontaktpunkter före, under och efter köp”

Mentimeter – grupperna fyller kort i utifrån arbetet.

Vi går igenom vad grupperna kommit fram till tillsammans. Kopplar exempel till kända butiker.

Tillfälle 3 – 4:

Skriftligt enskilt arbete "Kundresan och kontaktpunkter"..

Uppgiften blir sen bedömd samt får formativ feedback. Till kursens slutuppgift återkommer temat (där eleven har chans att visa nya kunskaper, alternativt koppla temat till läroämnet utifrån APL)..

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

Då detta är ett nytt centralt innehåll i kursen har jag ännu inte testat detta upplägg själv.