

NM-OPPGAVE 2018



WorldSkills Norway

Programområde: Service og samferdsel

Fag: Salgsfaget





FORORD	3
VEILEDNING OG INSTRUKS TIL KONKURRENTENE	4
BESKRIVELSE AV OPPGAVEN	5
NØDVENDIGE MASKINER, MATERIELL OG UTSTYR FOR Å KUNNE LØSE OPPGAVEN.....	6
BEDØMMINGSKRITERIER OG VURDERINGSSKJEMA	7



FORORD

Skolekonkurranser skal være med å motivere elevene gjennom mestring ved å gi de praktiske og realistiske oppgaver. Oppgaven er laget for vg2 elever, den skal kunne brukes som en forberedelse til eksamen og er tenkt som en naturlig metode i forhold til opplæringen innenfor yrkesfag.

Oppgaven er utarbeidet av faglærere ved Ringsaker og Elverum vgs. i samarbeid med Hedmark fylkeskommune og WorldSkills Norway.

Alle oppgavene er laget med utgangspunkt i læreplan for VG2 Salg, service og sikkerhet, med hovedvekt på salgsfaget. Oppgaven kan omtales som pensum på VG2 og er del av vanlige arbeidsoppgaver i en praktisk opplæring på VG2.

Det legges opp til at skolekonkurransen skal være åpen for publikum. Oppgaven blir nå gjort tilgjengelig for bransje og andre samarbeidspartnere, dette og ev. endring i planlagt deltakerantall vil kunne medføre endringer i oppgaven på konkurransedagen.

Spørsmål om oppgaven kan rettes til Hege Lysholm, hege.lysholm@hedmark.org



VEILEDNING OG INSTRUKS TIL KONKURRENTENE

- Oppgaven skal løses av et lag på 2 elever
- Ut over at oppgaven er kjent god tid i forveien gis det ingen annen informasjon om oppgaven enn at deltakerne får gjøre seg kjent med konkurransearenaen dagen før konkurransen.
- Oppgaven skal gi deltakerne mulighet til å vise sin kompetanse innen kundebehandling og salgsprosesser, kunnskap om hvordan tilpasse varer og tjenester til forbrukermarkedet og kompetanse innen praktisk salgsprosess og salgsfremmende tiltak gjennom bruk av både praktiske, teoretiske og digitale redskaper.
- På konkurransedagen trekker du en kategori/varegruppe og får tildelt hovedprodukt og tilleggsprodukter til å bygge et torg.
- Det skal presenteres hovedprodukt og tilleggsprodukt bestående av minimum 4, maks 10 varer. • Løsning og produkt skal deretter selges/presenteres for juryen.
- Oppgaven har en total tidsramme på 3 timer og 30 min.



BESKRIVELSE AV OPPGAVEN

Oppgaven skal i sin helhet løses ved å lage en salgskampanje basert på hovedprodukt(er) og tilleggsprodukt(er) innen tildelt bransje.

- **DEL 1 FORBEREDELSESTID – (Maksimal tid 3 timer)**
 - Bygge et salgstorg på angitt plass
 - Utarbeide og printe egnet salgsfremmende materiale ved hjelp av banner laget digitalt og ellers plakater (valgfritt antall og form)
 - Laget skal presentere og selge sine varer
 - Utarbeide en salgspresentasjon for juryen

- **DEL 2 – PRESENTASJON – (Maksimal 30 min)**
 - Gjennomføre en salgssituasjon på salgstorget
 - Presentere salgstorget for juryen
 - Legge frem salgspresentasjon for dommere

Elementer i oppgaven kan endres i forhold til eventuelle endringer rundt antall deltakere, og vil i så fall bli bekjentgjort i god tid før NM.

Oppgaven vil ha en varighet på maks 3 timer forberedelsestid og 30 minutters presentasjonstid

Etter endt oppgaveløsning, vil resten av dagen settes av til juryering og kåring av vinner.



NØDVENDIGE MASKINER, MATERIELL OG UTSTYR FOR Å KUNNE LØSE OPPGAVEN

Du vil på konkurransedagen få utdelt alt av nødvendig materiell og varer for å løse oppgaven.

Det vil også være storformatprinter tilgjengelig for print av banner – samt messevegg for oppheng.

- Størrelse på banner skal være 914mmX2000mm
- **Anbefaler nedlastning av gratis programvare «Poster Artist Lite» på egne PCer i forkant av konkurransen.**
- (Kan lastes ned gratis her;
<http://support-th.canon-asia.com/contents/TH/EN/0200493910.html>)

Det kan i denne oppgaven være behov for bruk av egen pc / digitale hjelpemidler



BEDØMMINGSKRITERIER OG VURDERINGSSKJEMA

Bedømmingen vil foregå ved at elevene presenterer sitt salgstorg for en jury/dommere fra bransjen.

Juryen/dommerne vil legge vekt på deres evne til å formidle ferdigheter som selger i salgsfaget, samt evne til å bygge et salgstorg og vise forståelse for en selgende varepresentasjon.

Det innebærer at dere må ta hensyn til de oppgitte kompetansemål og kriterier i deres løsning av oppgaven.

Dere kan i tillegg til presentasjonen bli stilt utdypende spørsmål innen temaet.

Hver oppgave vil bli vurdert etter de på forhånd definerte kriterier og vekting.

Det vil bli utarbeidet eget vurderingsskjema med poengfordeling til oppgaven, i tillegg til de vedlagte vurderingskriterier. Disse vurderingsskjemaene kan ikke brukes av kandidaten under oppgaveløsningen.

Jury/dommere vurderer deltakerne når de utfører/har utført oppgaven. Når oppgaven er avsluttet vil jury/dommere summere de gitte poeng for deltakeren og laget med flest poeng totalt vil vinne konkurransen.

En veiledning til jury/dommere om bedømming av oppgaven er under utarbeiding.

BEDØMMINGSKRITERIER

Kompetansemål	Lav måloppnåelse	Middels måloppnåelse	Høy måloppnåelse
Vurder betydningen av ekstern, intern og interaktiv markedsføring for å fremme salg	Kan forklare hva intern, ekstern og interaktiv kommunikasjon er.	Kan beskrive virkemidlene i intern, ekstern og interaktiv markedsføring og vet hva kjerne og periferi i ekstern markedsføring dreier seg om	Kan vurdere og reflektere over markedsføringens tre sider og betydningen av disse. Kan vise til og anvende eksempler på virkemidler innen intern, ekstern og interaktiv markedsføring
Kjøper og selgerrollen Bruke produktkunnskap, bransjekunnskap og forbrukerkunnskap i samhandling med kunden.	Kan forklare hva produktkunnskap-, bransjekunnskap og forbrukerkunnskap er samt hvorfor dette er viktig for en selger	Vet hvilke kunnskaper en selger bør ha i forhold til bransjekunnskap-, produktkunnskap og forbrukerkunnskap, relatert til de produktene som er aktuelle i din presentasjon	Kan vurdere og reflektere over betydningen av god kunnskap hos selgeren om disse temaene, samt hva dagens kunder er opptatt av når det gjelder både produkter og opprinnelse.
Kjøper og selgerrollen Gjennomføre salg og	Kan definere begrepet salg	Kan beskrive AIDAmodellen	Kan vurdere og forklare begrepene i salgs- og



mersalgspesesser ved hjelp av hoved- og tilleggsleveranser til forbruker -, bedrifts og institusjonsmarkedet	Vet hvilke typer salg og markeder vi her snakker om.	Kan forklare salgspesessen.	mersalgspesesser. Kan forklare AIDAmodellen og vise til eksempler. Kan vurdere og reflektere over viktigheten av og kunnskap om de forskjellige markedene, samt hvordan dette påvirker salgspesessen.
Indre og ytre salgsmiljø	Vite hva ytre og indre salgsmiljø er og hvorfor dette er viktig å ha fokus på.	Kan beskrive hva ytre og indre salgsmiljø defineres som, hvilke elementer det består av, og hva du selv har	Kan vurdere, begrunne og reflektere over de forskjellige elementene innen ytre og indre salgsmiljø. Kan reflektere lagt vekt på. over betydningen av vareplassering, grunnregler for butikkinnredning og selgende varepresentasjon.
Yte service i samsvar med etiske retningslinjer for bransjen	Vite hva etikk og moralnormer er i salgspesaget	Kan redegjøre for etiske retningslinjer og normer generelt i salgspesaget. Har innsikt i bransjenormers betydning.	Kan vurdere etikk og moral innen bestemte bransjer og vise til eksempler. Kan anvende kunnskapen om etikk i eget salgspesarbeid. Kan i tillegg forklare begrepet bransjenormer.
Beregne pris på varer og tjenester i forbruker/, bedrifts- og institusjonsmarkedet, utarbeide tilbud og vurdere konsekvenser av prisendringer	Kjenner til formålet med å kalkulere og beregne pris	Kan gjennomføre enkle kalkyler for prisberegning av varer og vet konsekvenser av prisendringer	Kan benytte kalkylene i videre økonomisk planlegging, samt vurdere konsekvenser av prisendringer og foreslå tiltak i henhold til disse.