

YRKESEXAMEN  
I FÖRSÄLJNING  
2000

GRUNDER FÖR  
FRISTÅENDE EXAMEN

# YRKESEXAMEN I FÖRSÄLJNING

## EXAMENSGRUNDER

UTBILDNINGSTYRELSEN 2001

Pärm: Universitetstryckeriet  
Innehåll: Oy Edita Ab  
Helsingfors 2000

ISBN 952-13-1109-6



OPETUSHALLITUS  
UTBILDNINGSSSTYRELSEN

DNR 59/011/2000

FÖRESKRIFT **Iakttas som förpliktande**

DATUM **7.8.2000**

Giltighetstid  
**fr.o.m. 1.9.2000 tillsvidare**

De stadganden på vilka befogenheten att  
utfärda föreskriften bygger

**L 631/1998 13 § 2 mom**

**F 812/1998 1 § 1 mom**

Upphäver Föreskrift Nr 6/011/1997  
Ändrar Föreskrift Nr

## GRUNDERNA FÖR YRKESEXAMEN I FÖRSÄLJNING

Utbildningsstyrelsen har fastställt grunder för yrkesexamen i försäljning.  
Examensgrunderna skall iakttas fr.o.m. 1.9.2000 tillsvidare.

Utbildningsanordnare som ordnar utbildning som förbereder för examen eller  
för del därav skall göra upp och godkänna en läroplan för utbildningen med  
beaktande av vad som bestämts i dessa grunder. Som en del av den förberedande  
utbildningen skall ordnas prov som utvisar yrkesskickligheten.

Examenskommissionen, examensarrangören och utbildningsanordnaren kan inte  
lämna grunderna för examen obeaktade eller avvika från dem.

Om de uppgifter som skall antecknas på betygen och om betygsmodellerna samt  
om grunderna för uppgörandet av de personliga studieprogrammen bestäms  
separat.

Generaldirektör

JUKKA SARJALA  
Jukka Sarjala

Undervisningsråd

SEPPO HYPPÖNEN  
Seppo Hyppönen

Hakaniemenkatu 2  
PL 380  
00531 HELSINKI  
Puhelin (09) 774 775

Hagnäsgatan 2  
PB 380  
00531 HELSINGFORS  
Telefon (09) 774 775

# INNEHÅLL

## Kapitel 1

|                                                                                                                     |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Syftet med fristående examina och målen för dem .....                                                               | 7 |
| 1 § Fristående examina .....                                                                                        | 7 |
| 2 § Förberedande utbildning för fristående examina .....                                                            | 7 |
| 3 § De allmänna grunderna för sättet av påvisa yrkesskicklighet och<br>för bedömning av examensprestationerna ..... | 8 |

## Kapitel 2

|                                                 |   |
|-------------------------------------------------|---|
| Uppbyggnaden av yrkesexamen i försäljning ..... | 8 |
| 1 § Delarna i examen .....                      | 8 |

## Kapitel 3

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Yrkesskicklighet som krävs i yrkesexamen i försäljning samt<br>grunderna för bedömningen ..... | 9  |
| <i>Inriktningsalternativet konsumentförsäljning</i> .....                                      | 9  |
| 1 § Affärsverksamhet .....                                                                     | 9  |
| a) Kraven på yrkesskicklighet .....                                                            | 9  |
| b) Mål och kriterier för bedömningen .....                                                     | 10 |
| c) Sätten av påvisa yrkesskicklighet.....                                                      | 10 |
| 2 § Försäljningsförberedelser.....                                                             | 11 |
| a) Kraven på yrkesskicklighet .....                                                            | 11 |
| b) Mål och kriterier för bedömningen .....                                                     | 11 |
| c) Sätten av påvisa yrkesskicklighet.....                                                      | 12 |
| 3 § Kundarbete.....                                                                            | 12 |
| a) Kraven på yrkesskicklighet .....                                                            | 12 |
| b) Mål och kriterier för bedömningen .....                                                     | 13 |
| c) Sätten av påvisa yrkesskicklighet.....                                                      | 14 |
| 4 § Företagsamhet.....                                                                         | 14 |
| a) Kraven på yrkesskicklighet .....                                                            | 14 |
| b) Mål och kriterier för bedömningen .....                                                     | 15 |
| c) Sätten av påvisa yrkesskicklighet.....                                                      | 16 |

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| <i>Inriktningalternativet företagsförsäljning</i> ..... | 16 |
| 1 § Affärsverksamhet och företagsamhet.....             | 16 |
| a) Kraven på yrkesskicklighet .....                     | 16 |
| b) Mål och kriterier för bedömningen .....              | 17 |
| c) Sätten av påvisa yrkesskicklighet.....               | 18 |
| 2 § Planering och uppföljning av försäljningen .....    | 19 |
| a) Kraven på yrkesskicklighet .....                     | 19 |
| b) Mål och kriterier för bedömningen .....              | 19 |
| c) Sätten av påvisa yrkesskicklighet.....               | 20 |
| 3 § Kundarbete.....                                     | 21 |
| a) Kraven på yrkesskicklighet .....                     | 21 |
| b) Mål och kriterier för bedömningen .....              | 21 |
| c) Sätten av påvisa yrkesskicklighet.....               | 22 |

## Kapitel 1

# SYFTET MED FRISTÅENDE EXAMINA OCH MÅLEN FÖR DEM

## 1 § FRISTÅENDE EXAMINA

De fristående examina är inte beroende av det sätt på vilket man förvärvat sig sin yrkesskicklighet. Det kunnande som examinanderna har skaffat sig genom utbildning, i arbetslivet eller genom sina intressen behandlas som en helhet, så att detta kunnande kan användas när den erfordrade yrkesskickligheten skall påvisas vid de fristående yrkesproven.

De fristående examina är modulära till sin struktur. De utgörs av uppgiftshelheter, som baseras på arbetslivet och dess utvecklingsbehov och som präglas av det som förenar verksamheten med den teoretiska grunden, av mångsidig yrkesskicklighet och av att arbetsprocessen integreras med resultaten av den. Varje del av en examen utgör ett delområde av yrkeskompetensen, som kan lyftas ut ur den naturliga arbetsprocessen och bilda en självständig helhet som kan bedömas. De fristående yrkesproven arrangeras och avläggs flexibelt för en examensdel i sänder. Examinandernas mål kan också vara att endast avlägga en eller flera delar av en examen, inte hela examen.

Grunden för beskrivningen av kraven på yrkesskicklighet är den kvalifikationsbestämning som anses vara lämpligast för yrkesområdet. Beskrivningen koncentreras på kraven för branschens centrala funktioner, behärskning av verksamhetsprocessen och omfattande yrkespraxis. I kraven ingår också de för arbetslivet nödvändiga språkfärdigheter och sociala färdigheter.

## 2 § FÖRBEREDANDE UTBILDNING FÖR FRISTÅENDE EXAMINA

Systemet med fristående examina ställer inte examinanderna inför förhandsvillkor i fråga om utbildning. Emellertid avläggs dessa examina i allmänhet i samband med något slag av förberedande utbildning.

Den som anordnar förberedande utbildning skall fastställa läroplanen för utbildningen enligt examensgrunderna. Utbildningen och de fristående yrkesprov som ingår i den skall läggas upp enligt examensdelarna. Det åligger utbildningsanordnaren att arrangera de fristående yrkesproven som en del av den förberedande utbildningen. Till de studerandes skyldigheter hör att delta i dessa prov i samband med studierna.

De gemensamma studier, som ingår i en grundexamen som avläggs som grundläggande yrkesutbildning, är inte obligatoriska i en utbildning som förbereder för en grundexamen som avläggs som en fristående examen. Målen för dessa studier beaktas dock i tillämpliga delar i läroplanen och i arrangemangen för undervisningen.

### 3 § DE ALLMÄNNA GRUNDERNA FÖR SÄTTET AV PÅVISA YRKESKICKLIGHET OCH FÖR BEDÖMNING AV EXAMENSPRESTATIONERNA

Bedömningen av de fristående yrkesproven förutsätter metodisk insamling av material, beslutsfattande och dokumentering angående examinandernas yrkesmässiga och arbetsrelaterade färdigheter, som jämförs med de i examensgrunderna fastställda kraven på yrkesskicklighet och med bedömningskriterierna. Tyngdpunkten vid bedömningen ligger på det praktiska arbetet och arbetsmetoderna. Färdigheterna eller kunskandet bedöms i allmänhet direkt enligt motsvarande arbete.

Miljön för de fristående yrkesproven skall vara så realistisk och naturlig som möjligt. Vid bedömningen tillämpas mångsidigt olika kvalitativa bedömningsmetoder såsom iakttagelser, intervjuer, frågor och portföljer samt självbedömning och gruppbedömning. De fristående yrkesproven läggs upp enligt examensdelarna så att man vid proven kan bedöma om examinanden uppfyller de centrala kraven på behärskandet av yrket.

Målen för bedömningen anger de kompetensområden som ägnas speciell uppmärksamhet vid bedömningen. Målen hänför sig till de centrala färdigheterna och till behärskning av den teori som ligger till grund för arbetet samt till behärskning av arbetsmetoder, arbetsutrustning, material och arbetsprocesser. Såväl målen för bedömningen som bedömningskriterierna härleds ur kraven på yrkesskicklighet för motsvarande examensdel. Kriterierna för bedömningen baserar sig på målen för bedömningen och de anger och preciserar prestationer på olika nivåer. Bedömningskriterierna utgör trösklar med vilkas hjälp det är möjligt att differentiera kompetensnivån.

## Kapitel 2

### UPPBYGGNADEN AV YRKESEXAMEN I FÖRSÄLJNING

#### 1 § DELARNA I EXAMEN

Det finns två inriktningsalternativ för yrkesexamen i försäljning:

- a) Inriktningsalternativet konsumentförsäljning**
- b) Inriktningsalternativet företagsförsäljning**

Inriktningsalternativet konsumentförsäljning inom yrkesexamen i försäljning är avsett för personer som arbetar antingen med försäljning av dagligvaror och specialprodukter inom minuthandeln eller med produktion av tjänster, kundservice och försäljning som riktar sig till konsumenter inom servicebranschen. Examen består av tre obligatoriska delar och en valfri del. Examen är komplett när alla delarna i examen har avlagts med godkänt resultat.



Examensdelarna inom inriktningsalternativet konsumentförsäljning är följande:

Obligatoriska delar:

- **Affärsverksamhet**
- **Försäljningsförberedelser**
- **Kundarbete**

Valfri del:

- **Företagsamhet**

Inriktningsalternativet företagsförsäljning inom yrkesexamen i försäljning är avsett för personer som arbetar med försäljning av produkter och tjänster samt kundservice riktad till företagskunder. Examen består av tre obligatoriska delar. Examen är komplett när alla delarna i examen avlagts med godkänt resultat.

De obligatoriska examensdelarna inom inriktningsalternativet företagsförsäljning är följande:

- **Affärsverksamhet och företagsamhet**
- **Planering och uppföljning av försäljningen**
- **Kundarbete**

## Kapitel 3

### YRKESSKICKLIGHET SOM KRÄVS I YRKESEXAMEN I FÖRSÄLJNING SAMT GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN

#### 3A INRIKTNINGSALTERNATIVET KONSUMENTFÖRSÄLJNING

#### 1 § AFFÄRSVERKSAMHET

##### **a) Kraven på yrkesskicklighet**

Kraven på yrkesskicklighet inom denna del av examen förutsätter att examinandena:

- kan tillämpa de centrala principerna för affärsverksamhet i sitt eget arbete
- kan analysera branschens och organisationens situation på marknaden, deras utveckling och förändringar samt kan arbeta aktivt på det sätt som förändringarna kräver
- känner till de centrala faktorer som inverkar på den egna organisationens verksamhet samt förstår det egna arbetets betydelse för organisationen och kan därför arbeta ansvarsfullt och resultatrikt
- värdesätter och utvecklar sitt eget arbete och sin yrkesskicklighet
- följer arbetslagstiftningen i sitt arbete

## **b) Mål och kriterier för bedömningen**

Vid bedömningen inom denna del av examen beaktas examinandens förmåga att:

- förstå principerna för affärsverksamhet i sitt eget arbete
- förstå den egna organisationens verksamhet och ekonomi
- värdesätta sitt eget arbete och se det som en del av den egna organisationen
- utveckla sin yrkeskunskap och sitt arbete

### **Godkänd prestation**

Den som blivit godkänd i denna del av examen:

- kan beskriva branschens centrala uppgifter och hur branschen utvecklas och förändras, kan bedöma hur de väsentligaste förändringarna inverkar på det egna arbetet och arbetsgemenskapen samt kan arbeta initiativrikt på det sätt som förändringen kräver
- har satt sig in i sin egen arbetsgemenskap så ingående att han i huvuddrag kan beskriva organisationens uppbyggnad, verksamhetsprinciper och verksamhetsprocesser, affärsidén, faktorer inom efterfrågan och konkurrens och samarbetsnätverken samt vet hur de inverkar på organisationens verksamhet och hur man bör beakta dem i sitt eget arbete
- tar i beaktande att det egna arbetet inverkar på och är beroende av organisationen och av andra uppgifter samt kan samarbeta
- värdesätter sin egen yrkeskunskap och sitt eget arbete och kan föra fram sitt kunnande och sätta upp mål för sin yrkesmässiga utveckling
- kan bedöma sina egna värderingar i relation till organisationens värderingar
- arbetar ansvarsfullt och företagarmässigt
- kan kommunicera i arbetet och samarbeta både med medlemmarna i arbetsgemenskapen och med medlemmarna i externa nätverk för att åstadkomma en kvalitativ arbetsprestation
- förstår de centrala principerna för ekonomisk verksamhet, t.ex. egenskaperna hos en lönsam verksamhet, varifrån organisationens avkastning kommer och vilka kostnader verksamheten ger upphov till, så att han kan arbeta på ett lönsamt sätt och påverka organisationens ekonomiska resultat
- kan delta i försäljningsplaneringen i sitt eget arbete
- kan beskriva både arbetstagarens och arbetsgivarens ansvar och skyldigheter och iaktta dem i sitt arbete, känner till den centrala lagstiftningen om sitt arbete, kan upprätthålla sin arbetsförmåga och känner till var man vid behov kan få ytterligare information och experttjänster för att lösa olika frågor

## **c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten**

Den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen påvisas i en genuin arbetsmiljö. Proven bör planeras och genomföras så att kraven på yrkesskicklighet motsvarar särdragen hos handeln inom examinandens egen organisation eller den organisation som examinanden valt samt särdragen hos den bransch som organisationen tillhör.

Proven bör bestå av centrala arbetsuppgifter inom yrket och kan kompletteras med bl.a. skriftliga uppgifter, intervjuer och diskussioner. Vid bedömningen av språkfärdigheterna och färdigheterna i databehandling och kan man även använda prestation-

erna i de allmänna språkexamina respektive A-datakörkortet för att försäkra sig om att yrkeskunnandet når upp till kraven.

När man väljer en miljö för provet bör man se till att provet kan avläggas på ett tillförlitligt och mångsidigt sätt och att det uppfyller de krav som ställs på yrkesskickligheten.

## **2 § FÖRSÄLJNINGSFÖRBEREDELSE**

### **a) Kraven på yrkesskicklighet**

Kraven på yrkesskicklighet inom denna del av examen förutsätter att examinanden:

- känner till branschens och den egna organisationens servicekedjor och distributionskanaler
- kan beakta sådana faktorer i sitt arbete som inverkar på efterfrågan på den egna produkt- och tjänstegruppen
- kan sköta produkt- och tjänsteprocessen
- kan använda och sköta de apparater och inventarier som finns i försäljnings- och servicemiljön
- kan följa arbetssäkerhetsbestämmelserna samt ta ansvar för sin arbetsmiljö och se till att den är trygg och i ordning
- kan värna om miljön i sitt arbete och beakta de krav som internationaliseringen ställer på arbetet
- arbetar ekonomiskt och lönsamt
- kan tillämpa organisationens kvalitetsmål i sitt arbete
- är samarbetsvillig

### **c) Mål och kriterier för bedömningen**

Vid bedömningen inom denna del av examen beaktas examinandens förmåga att:

- förstå serviceprocessen som helhet
- tillägna sig arbetets kvalitet och värden
- värdesätta det egna arbetet som en del av arbetsgemenskapen
- samarbeta
- dra nytta av teknik och informationskällor
- utveckla sitt eget arbete och yrkeskunnande

### ***Godkänd prestation***

Den som blivit godkänd i denna del av examen:

- arbetar i enlighet med organisationens kvalitetsmål
- kan beakta variationerna i efterfrågan på produkterna och tjänsterna i sitt eget arbete
- kan arbeta självständigt, ekonomiskt och effektivt inom den egna organisationens servicekedjor och behärskar de olika skedena av produkt- och serviceprocessen
- kan självständigt använda försäljningsrapporter och kunduppgifter som hjälpmedel i sitt arbete

- kan utföra produkt- och servicedemonstrationer inom sitt ansvarsområde enligt anvisningar
- kan främja försäljningen inom sitt ansvarsområde som medlem av arbetsteamet
- kan på eget initiativ se till att försäljnings- och tjänstemiljön är säljinriktad och snygg
- kan använda och sköta de apparater och inventarier som behövs i arbetet och dra nytta av datatekniken
- kan följa den arbetarskyddslagstiftning och de arbetssäkerhetsbestämmelser som berör det egna arbetet samt kan sköta sin arbetsförmåga och arbetsmiljö
- arbetar på ett miljöbesparande sätt
- kan beakta internationaliseringens verkningar i sitt arbete
- följer principerna för lönsamhet och ekonomi i sitt arbete, förstår principerna för prissättning och kan räkna ut produkternas och tjänsternas täckningsbidrag, förstår lageromsättningens betydelse samt kan arbeta så att omsättningsmålen uppfylls
- kan vägleda andra medlemmar i arbetsgemenskapen i enlighet med arbetsuppgifterna och samarbeta inom arbetsgemenskapen

### **c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten**

Den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen påvisas i en genuin arbetsmiljö. Proven bör planeras och genomföras så att kraven på yrkesskicklighet motsvarar särdragen hos handeln inom examinandens egen organisation eller den organisation som examinanden valt samt särdragen hos den bransch som organisationen tillhör.

Proven bör bestå av centrala arbetsuppgifter inom yrket och kan kompletteras med bl.a. skriftliga uppgifter, intervjuer och diskussioner. Vid bedömningen av språkkunskaperna och färdigheterna i databehandling kan man även använda prestationerna i de allmänna språkexamina respektive A-datakörkortet för att försäkra sig om att yrkeskunnandet når upp till kraven.

När man väljer en miljö för provet bör man se till att provet kan avläggas på ett tillförlitligt och mångsidigt sätt och att det uppfyller de krav som ställs på yrkesskickligheten.

## **3 § KUNDARBETE**

### **a) Kraven på yrkesskicklighet**

Kraven på yrkesskicklighet inom denna del av examen förutsätter att examinanden:

- känner till marknadsföringens centrala principer och den egna organisationens marknadsföringspolicy samt kan tillämpa dessa i kundarbetet
- känner till den egna organisationens produkt- och tjänstehelheter samt kan använda produkterna och producera tjänsterna inom det egna ansvarsområdet
- känner till moderna affärsseder och försäljningstekniker samt behärskar t.ex. de seder och tekniker som används inom den egna organisationen/uppgiften
- arbetar kundinriktat och kan utföra ett målinriktat och resultatriktat försäljningsarbete

- kan aktivt erbjuda kunden produkt- och tjänstehelheter
- kan kommunicera i olika typer av kundarbete
- kan samla in, förmedla och själv tillägna sig feedback från kunder för att utveckla sitt arbete och verksamheten
- kan tillämpa regler och bestämmelser som hänför sig till kundservicen i sitt arbete

### **c) Mål och kriterier för bedömningen**

Vid bedömningen inom denna del av examen beaktas examinandens:

- förmåga att utföra aktivt och målinriktat försäljningsarbete
- förmåga att sätta kunden i centrum
- sakkunskap om de produkter och tjänster som saluförs
- vilja och motivation att förverkliga och utveckla kundarbetet
- interaktionsförmåga

### **Godkänd prestation**

Den som blivit godkänd i denna del av examen:

- förstår att kundarbetet är en del av organisationens marknadsföring och kan ge kundservice i enlighet med organisationens mål och metoder i fråga om kundstrategi och skötsel av kundrelationer
- känner till vilka marknadsföringsåtgärder organisationen vidtar som stöd för kundarbetet och kan genom sitt arbete bidra till att helhetsåtgärderna lyckas
- kan sätta upp både kvalitativa och kvantitativa mål för sitt kundarbete och följa upp hur arbetet framskrider
- värdesätter sitt kundarbete, förstår sin roll som sakkunnig både som försäljare och tjänsteproducent och vill målinriktat utveckla sina kunskaper om såväl kundrelationer som produkter och tjänster
- förstår kundernas betydelse för organisationens framgång och kan bygga upp och upprätthålla bestående kundrelationer
- känner till moderna affärsseder och försäljningstekniker samt kan ge kundservice och utföra försäljningsarbete inom den egna organisationen och uppgiften genom att dra nytta av de senaste tekniska lösningarna
- känner till produktgrupperna inom den egna organisationen och behärskar det egna ansvarsområdets produkt- och tjänstehelheter samt har tillräcklig yrkesskicklighet för att kunna producera kvalitetstjänster
- kan dra nytta av det värde som produkterna och tjänsterna ger kunderna när han producerar tjänster och utför försäljningsarbete
- känner till organisationens kundgrupper och deras behov och önskemål samt har förmåga att lyssna på kunden i kundservicesituationer
- kan aktivt medverka till att kunden fattar ett positivt inköpsbeslut
- kan ge kunden råd i frågor som berör inköp och användning av produkter och tjänster flytande och tillförlitligt på sitt modersmål samt kan söka och tillhandahålla behövliga tilläggsuppgifter
- kan betjäna kunder i de vanligaste återkommande situationerna på det andra inhemska språket och på ett främmande språk

- kan använda nödvändiga databanker, program och datanät som stöd för försäljningsarbetet
- kan använda rabatt- och betalningsvillkoren på ett lönsamt sätt, informera kunden om lämpliga betalningsvillkor och betalningssätt samt kan hantera olika betalningsmedel när kunden betalar sina inköp
- kan samla in feedback från kunder i olika sammanhang, vidarebefordra den till organisationen och själv tillgodogöra sig den
- kan tillämpa stadgandena i konsumentskydds- och produktansvarslagen samt avtalen inom den egna branschen i sina arbetsuppgifter
- kan ta emot reklamationer

### **c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten**

Den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen påvisas i en verklig arbetsmiljö. Proven bör planeras och genomföras så att kraven på yrkesskicklighet motsvarar särdragen hos handeln inom examinandens egen organisation eller den organisation som examinanden valt samt särdragen hos den bransch som organisationen tillhör.

Proven bör bestå av centrala arbetsuppgifter inom yrket och kan kompletteras med bl.a. skriftliga uppgifter, intervjuer och diskussioner. Vid bedömningen av språkkunskaperna och färdigheterna i databehandling kan man även använda prestationerna i de allmänna språkexamina respektive A-datakörkortet för att försäkra sig om att yrkeskunnandet når upp till kraven.

När man väljer en miljö för provet bör man se till att provet kan avläggas på ett tillförlitligt och mångsidigt sätt och att det uppfyller de krav som ställs på yrkesskickligheten.

## **4 § FÖRETAGSAMHET**

Företagsamhet är en examensdel som examinanden har rätt att fritt inkludera i sin examen.

### **a) Kraven på yrkesskicklighet**

Kraven på yrkesskicklighet inom denna valfria del av examen förutsätter att examinanden:

- kan bedöma sina personliga möjligheter och förutsättningar att eventuellt arbeta som företagare
- kan granska branschen samt riskerna med och möjligheter till att starta och utveckla ett företag inom branschen
- känner till olika former och sätt att starta företag
- kan utveckla en företagsidé i grova drag tillsammans med sakkunniga och vet vilka ekonomiska, produktionsmässiga och psykiska resurser som krävs för att starta ett företag
- kan tillsammans med sakkunniga bedöma utsikterna för företagsidén att lyckas
- förstår att kundrelationerna och andra samarbetsförhållanden är en viktig del av en framgångsrik affärsverksamhet och har därför förutsättningar att utveckla dessa förhållanden

- kan följa affärsverksamhetens viktigaste ekonomiska principer i sitt arbete
- känner till den centrala lagstiftningen om affärsverksamhet samt grundläggande frågor gällande företagarens ställning och arbetslöshetsskydd
- kan skaffa den information och de experttjänster som han behöver vid grundandet av företaget och i de olika skedena av affärsverksamheten

## **b) Mål och kriterier för bedömningen**

Vid bedömningen inom denna valfria del av examen beaktas examinandens:

- förmåga att utvärdera de egna färdigheterna som företagare och planera sin utveckling som företagare
- insikter i de basfärdigheter som behövs vid grundandet av företag samt förmåga att behärska centrala frågor som berör grundandet av företag
- förmåga att använda experttjänster och dra nytta av informationskällor

## **Godkänd prestation**

Den som blivit godkänd i denna del av examen:

- vet vilka värderingar och personliga färdigheter som behövs för att lyckas som företagare och kan därför bedöma sig själv och sitt eventuella företagande samt fatta beslut och skapa lösningar som berör den egna utvecklingen som företagare
- värdesätter och kan föra fram sitt eget yrkeskunnande
- har sådana insikter i branschen att han kan undersöka framtidsutsikterna och utvecklingen inom branschen samt de marknadsmässiga möjligheterna att eventuellt starta ett eget företag
- vet vilka alternativ en blivande företagare kan överväga och känner till de vanligaste lösningarna som tillämpas i Finland, t.ex. i fråga om företagsformer, förfaranden vid grundandet av företaget, ansvar, behövliga resurser och risker samt kan diskutera de olika alternativen för en eventuell egen affärsverksamhet tillsammans med sakkunniga
- kan tillsammans med sakkunniga utveckla sin egen företagsidé till en fungerande affärs/serviceidé och beaktar samtidigt efterfrågan och konkurrensen på marknaden samt specialiseringsfaktorer som är nödvändiga för att den egna idén skall fungera
- kan bygga upp kund- och leverantörsrelationer samt andra nätverk som är viktiga för en fortgående affärsverksamhet
- kan välja åtgärder som inverkar på företagets lönsamhet
- kan tolka företagets bokslut bl.a. i fråga om kapital, förmögenhet, likviditet och resultat
- förstår principerna för kostnadsberäkning och vilka marknadsfaktorer man måste beakta för att kunna prissätta produkter förnuftigt
- kan utarbeta en grov resultatprognos för sitt företag samt söka information och använda experttjänster för att lösa beskattningsfrågor som gäller branschens affärsverksamhet
- känner till de lagstadgade åtgärderna vid grundandet av företag och vet var man vid behov kan få experthjälp när man startar ett företag

### **c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten**

Det finns två dimensioner inom den valfria företagsamhetsdelen som bör beaktas vid bedömningen:

- examinandens värderingar och personliga förutsättningar för företagande
- examinandens kunskaper och färdigheter som företagare, med intresset för en eventuell affärsverksamhet som utgångspunkt

När man planerar provet och väljer en provmiljö bör båda dimensionerna beaktas.

Det centrala vid bedömningen av de enskilda faktorerna är examinandens förmåga att bedöma sina egna förutsättningar att arbeta som företagare. Som arbetsredskap kan man bl.a. använda olika diskussioner och analyser. Bedömningen baserar sig på självbedömning, jämförande bedömning i grupp samt diskussioner med sakkunniga. Man bedömer inte om examinanden är en bra företagare eller inte utan målet är att man bildar sig en uppfattning om personens företagarprofil. Genom att tolka sin företagarprofil kan examinanden självständigt eller tillsammans med sakkunniga göra upp en utvecklingsplan för att främja sitt eget arbete som företagare.

Kunskaperna och färdigheterna som företagare bedöms på basis av genuint arbete i anslutning till företagande. Den centrala delen av provet är ett projekt om hur man startar en långvarig affärsverksamhet, där examinanden bearbetar sin företagsidé till en affärs/serviceidé. När examinanden bygger upp en funktionell affärsidé bör han mångsidigt granska verksamhetsmiljön speciellt ur en blivande företagares synvinkel inom branschen. Examinanden diskuterar möjligheten att starta ett eget företag och frågor som berör detta med sakkunniga inom branschen, gör upp de centrala planerna som behövs i affärsverksamheten och bedömer deras ändamålsenlighet. Till bedömningen hör också att examinanden granskar resursbehovet i sitt företag. Provet kan kompletteras med utredningar, kalkyler samt skriftlig produktion och diskussioner.

## **3B INRIKTNINGSALTERNATIVET FÖRETAGSFÖRSÄLJNING**

### **1 § AFFÄRSVERKSAMHET OCH FÖRETAGSAMHET**

#### **a) Kraven på yrkesskicklighet**

Kraven på yrkesskicklighet inom denna del av examen förutsätter att examinanden:

- kan tillämpa de centrala principerna för affärsverksamhet i sitt eget arbete
- känner branschens och arbetsgemenskapens verksamhetsmiljö och identifierar förändringar som sker inom den samt kan aktivt utföra och utveckla försäljningsarbetet så som det förutsätts inom branschen
- kan undersöka riskerna med och möjligheterna till att starta och utveckla ett företag inom sin bransch även ur en självständig yrkesutövers synvinkel
- är så grundligt insatt i arbetsgemenskapens verksamhet som hans arbetsuppgifter kräver samt kan bilda sig en uppfattning om sin egen roll och sitt eget ansvar inom arbetsenhetens verksamhet
- kan bedöma sitt yrkeskunnande och sina personliga färdigheter, även som



- eventuell företagare, och planmässigt upprätthålla och utveckla sin yrkesskicklighet
- kan utvärdera olika företagsformer och sätt att grunda en affärsverksamhet samt kan utarbeta en affärsidé och affärsverksamhetsplan på basis av en eventuell egen idé
  - förstår betydelsen av nätverkssamarbete och kan använda sig av det när han producerar värde för kunderna
  - kan följa den centrala lagstiftningen och de centrala arbetssäkerhetsbestämmelserna som berör de egna arbetsuppgifterna, kan sköta om sin arbetsmiljö och arbetsförmåga samt arbetar miljövänligt

## **b) Mål och kriterier för bedömningen**

Vid bedömningen inom denna del av examen beaktas examinandens förmåga att:

- tillämpa företagsekonomiska principer i sitt arbete
- förstå den egna organisationens affärsverksamhet
- samarbeta och förstå betydelsen av samverkan
- värdesätta det egna arbetet och se det som en del av helheten
- utveckla den egna verksamheten och det egna arbetet som företagare
- ta ansvar för miljön
- använda experttjänster och dra nytta av informationskällor
- eventuellt starta ett eget företag

## ***Godkänd prestation***

Den som blivit godkänd i denna del av examen:

- känner till de centrala principerna för affärsverksamhet och kan därför ta dem i beaktande i sitt arbete samt bedöma och delta i utvecklingen av den egna organisationens verksamhet
- känner sin bransch samt förändringarna och utvecklingen inom den och kan därför bedöma hur den utveckling som sker i verksamhetsmiljön inverkar på det egna arbetet och den egna arbetsgemenskapen samt arbeta på det sätt som utvecklingen kräver
- kan granska sin bransch, dess framtidsutsikter och utveckling samt de möjligheter som marknaden erbjuder även ur perspektivet att eventuellt starta ett eget företag
- kan skapa lösningar i sitt arbete och i sin eventuella affärsverksamhet med tillit till sina egna värderingar och färdigheter
- kan målmedvetet utveckla sitt arbete och kunnande samt kan genom sitt arbete visa att han förstår att den egna uppgiften är en viktig del av organisationens verksamhet
- vet vilka färdigheter som behövs för att lyckas som företagare, kan bedöma sig själv och sitt företagande samt skapa lösningar och göra beslut som berör utvecklingen som eventuell företagare
- är så grundligt insatt i t.ex. sin egen arbetsgemenskap att han kan beskriva organisationens affärsidé/serviceidé, uppbyggnad, verksamhetsprinciper och verksamhetsprocesser, produkter, tjänster, marknader och samarbetsnätverk

samt vet vilken betydelse dessa har för organisationens verksamhet och för det egna arbetet

- kan utveckla sin egen eventuella företagsidé till en fungerande affärsidé/serviceidé under rådgivning av sakkunniga och kan samtidigt beakta efterfrågan och konkurrensen på marknaderna samt olika specialiseringsfaktorer som är väsentliga för en fortgående affärsverksamhet
- kan använda affärsidén som arbetsredskap vid planeringen av affärsverksamheten och kan tillsammans med sakkunniga utarbeta planer för de centrala områdena inom verksamheten
- känner till de olika företagsformerna och myndighetsförfarandena, ansvarsfördelningen och de resurser som behövs i samband med att man grundar ett företag samt de vanligaste riskerna vid affärsverksamhet
- kan samarbeta inom arbetsgemenskapen och kan för egen del utveckla arbetsklimatet i positiv riktning på ett sätt som gynnar organisationen som helhet och dess framgång
- beaktar såväl arbetstagarnas som arbetsgivarens ansvar och skyldigheter i sitt arbete, känner till den centrala lagstiftningen som berör det egna arbetet, kan arbeta i enlighet med arbetssäkerhetsbestämmelserna, tar ansvar för miljön i sitt arbete samt upprätthåller sin arbetsförmåga

### **c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten**

Den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen påvisas i en genuin arbetsmiljö, t.ex. på examinandens egen arbetsplats. Provet består av centrala arbetsuppgifter inom yrket och kan kompletteras med t.ex. intervjuer och diskussioner. När man väljer en miljö för provet bör man försäkra sig om att den möjliggör en tillförlitlig och mångsidig bedömning av yrkesskickligheten.

Examensdelen innehåller sådana typer av yrkeskunskap som kan mätas skilt för sig eller i samband med övriga examensdelar i en provsituation som är bättre lämpad för ändamålet. I bedömningen inom denna del av examen bör man fästa uppmärksamhet både vid examinandens personliga förmåga att fungera i arbetsgemenskapen och vid de kunskaper och färdigheter som krävs inom arbetsgemenskapen.

Vid utvärderingen av enskilda faktorer bör man beakta examinandens förmåga att bedöma sitt eget sätt att fungera i arbetsgemenskapen samt sina färdigheter i företagande och möjligheter att arbeta som företagare. Som metoder bör man främst använda självbedömning, jämförande bedömning samt diskussioner med sakkunniga. Målet är inte att göra bedömningen bra/dålig, utan att examinanden skall kunna tolka sina egna utgångspunkter och fundera på hur han kan utveckla dem både som medlem av arbetsgemenskapen och som eventuell företagare. Som en del av prestationen kan examinanden självständigt eller under rådgivning av en sakkunnig utarbeta en utvecklingsplan för sitt yrkeskunnande och företagande.

Färdigheterna i företagsamhet bör ses som en helhet. Delarna av helheten utgörs av proven, som utvecklingen av den eventuella egna företagsidén och affärsverksamhetsplanen bygger på.

## 2 § PLANERING OCH UPPFÖLJNING AV FÖRSÄLJNINGEN

### **a) Kraven på yrkesskicklighet**

Kraven på yrkesskicklighet inom denna del av examen förutsätter att examinandem:

- iakttar affärsverksamhetens principer och etiska värden i sina arbetsuppgifter
- kan planera sitt eget försäljningsarbete i enlighet med organisationens mål
- självständigt och mångsidigt kan söka och tillgodogöra sig den kunskap som behövs i arbetet
- arbetar effektivt, lönsamt och samarbetsvilligt
- kan bedöma sin egen yrkesskicklighet samt upprätthålla och utveckla den
- kan följa branschens centrala lagstiftningen i sitt arbete
- kan mångsidig utnyttja den nyaste teknologin i sitt arbete
- aktivt kan samla in tillförlitlig och mångsidig information om resultaten av kundbetjänings- och försäljningsarbetet med hjälp av olika metoder samt omvandla informationen till användbar form
- kan framställa rapporter samt använda uppföljnings- och rapportinformationen till att utveckla sitt arbete

### **b) Mål och kriterier för bedömningen**

Vid bedömningen inom denna del av examen beaktas examinandens förmåga att:

- framgångsrikt planera och genomföra sitt eget försäljningsarbete
- samarbeta samt arbeta effektivt och ekonomiskt
- behärska den nyaste tekniken som behövs i arbetet
- samla in och använda kundinformation
- behärska det rapporterings- och uppföljningssystem som de egna arbetsuppgifterna kräver
- utveckla sitt arbete

### ***Godkänd prestation:***

Den som blivit godkänd i denna del av examen:

- kan dra slutsatser om olika faktorer i fråga om konkurrens och efterfrågan när han planerar sitt försäljningsarbete
- kan söka tillförlitlig marknads- och kundinformation med hjälp av olika informationskanaler och informationsnät
- kan skaffa sig de experttjänster och andra tjänster som han behöver i sitt arbete på ett ekonomiskt sätt
- kan tolka kund- och marknadsundersökningar
- kan skaffa nya kunder
- kan självständigt planera sin egen tid och sitt försäljningsarbete samt sätta upp försäljnings- och resultatmål för den egna försäljningen
- kan beakta de olika parterna i kundbetjäningsskedjan vid planeringen samt arbeta interaktivt

- kan beakta åtgången, kundens behov, försäljningssituationen, säsongvariationer, kampanjer och produktnyheter när han planerar kundbesök
- kan sköta kundrelationer även med hjälp av datateknik
- behärskar leveransrutinerna för de egna produkterna och/eller tjänsterna
- kan prissätta produkterna lönsamt, något som kräver att examinanden kan räkna ut de egna tjänsternas och produkternas täckningsbidrag och inverkan av rabatter och betalningsvillkor samt följa upp försäljningens lönsamhet
- kan budgetera sin egen försäljningsverksamhet
- kan använda datatekniken mångsidigt när han gör beställningar och offerter samt sköter kundkontakterna
- kan arbeta i enlighet med de centrala principerna för avtalsrätt och känner till de standardavtal och affärsseder som tillämpas inom branschen
- kan lyssna på kunden och andra som ger feedback samt kan på ett kritiskt och mångsidigt sätt använda responsen till att förbättra arbetet
- kan följa upp kundbelåtenheten också efter försäljningen
- kan bedöma tillförlitligheten hos information
- kan begripligt och språkriktigt producera den information som behövs inom rapporterings- och uppföljningssystemet för försäljningen med hjälp av datatekniska tillämpningar
- kan tolka innehållet i försäljnings- och produktrapporter och berätta om det på ett lättfattligt sätt
- kan bedöma det egna arbetets kvalitet, ekonomiska resultat och inverkan på organisationens verksamhet

### **c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten**

Den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen påvisas i en genuin arbetsmiljö. Proven bör planeras och genomföras så att kraven på yrkesskicklighet motsvarar särdragen hos handeln inom examinandens egen organisation eller den organisation som examinanden valt samt särdragen hos den bransch som organisationen tillhör.

Proven bör bestå av centrala arbetsuppgifter inom yrket och kan kompletteras med bl.a. skriftliga uppgifter, intervjuer och diskussioner. Vid bedömningen av språkkunskaperna och färdigheterna i databehandling kan man även använda prestationerna i de allmänna språkexamina respektive A-datakörkortet för att försäkra sig om att yrkeskunnandet når upp till kraven.

När man väljer en miljö för provet bör man se till att provet kan avläggas på ett tillförlitligt och mångsidigt sätt och att det uppfyller de krav som ställs på yrkesskickligheten.

### 3 § KUNDARBETE

#### **a) Kraven på yrkesskicklighet**

Kraven på yrkesskicklighet inom denna del av examen förutsätter att examinandem:

- värdesätter sitt kundarbete och kan föra fram sitt eget kunnande
- kan arbeta i enlighet med värdena och målen för arbetsgemenskapens marknadsföringsverksamhet
- kan välja och använda de nyaste tekniska lösningarna i sitt kundbetjänings- och försäljningsarbete inom den egna organisationen
- kan bygga upp och upprätthålla kund- och samarbetsrelationer som är viktiga ur organisationens synvinkel
- kan dra nytta av information om faktorer som inverkar på efterfrågan på organisationens produkter i sitt arbete
- arbetar interaktivt, sakligt och målinriktat vid olika typer av kundservice, försäljning och förhandlingar
- kan följa centrala stadganden och bestämmelser i sitt arbete
- kan utföra arbetsuppgifter som främjar försäljningen
- kan bedöma sina färdigheter i kundbetjäning och försäljning samt utveckla dem planmässigt

#### **b) Mål och kriterier för bedömningen**

Vid bedömningen inom denna del av examen beaktas examinandens förmåga att:

- ge service och sälja på ett kundorienterat sätt
- dra nytta av kund- och produktkännedomen
- utföra sina kundbetjänings- och försäljningsuppgifter smidigt och framgångsrikt
- kommunicera och förhandla
- främja åtgången av produkter och tjänster
- utveckla sina färdigheter i kundbetjäning och försäljning
- dra nytta av tekniken

#### ***Godkänd prestation:***

Den som blivit godkänd i denna del av examen:

- kan bygga upp kund- och samarbetsrelationer som är viktiga för organisationen samt beakta arbetsgemenskapens värden och de verksamhetssätt som definieras i serviceidéen i sina uppgifter
- kan granska sina egna värderingar i relation till arbetsgemenskapens värdesystem och skapa lösningar i arbetet även ur denna synvinkel
- upprätthåller aktivt sina färdigheter i kundservice och försäljning och kan föra fram sitt eget yrkeskunnande
- beaktar hur det egna arbetet inverkar på och är beroende av övriga uppgifter inom organisationen i sitt kundarbete samt kan samarbeta
- känner till de moderna affärsformerna och försäljningsteknikerna och behärskar t.ex. de former och tekniker som tillämpas inom den egna organisationen

- kan självständigt och initiativrikt utföra målinriktad och framgångsrik kundbetjäning och personligt försäljningsarbete
- kan upprätthålla långsiktiga kundrelationer
- är kvalitetsmedveten i sitt arbete och kan dra nytta av märkesprodukter och organisationens image som stöd för försäljningsarbetet
- kan vid försäljning och förhandlingar dra nytta av det värde som produkterna och tjänsterna ger kunden
- känner till organisationens kundgrupper, känner till och kan identifiera deras behov samt kan erbjuda kunden den bästa lösningen professionellt och flytande på sitt modersmål
- kan ge kundservice, sälja och förhandla även på det andra inhemska språket och på ett främmande språk
- kan redogöra för faktorer som inverkar på efterfrågan på och inköpsbeslut i fråga om det egna produktsortimentet samt känner till organisationens produktgrupper och produkterna inom sitt eget ansvarsområde i sådan omfattning att han kan ge sakkunnig och pålitlig kundservice och/eller kan producera tjänster på ett yrkesskickligt sätt
- deltar i produktutvecklingen genom att förmedla information om kundernas förändrade önskemål och behov
- kan följa de centrala stadgandena i konsumentskydds- och produktansvarslagen, ta hänsyn till produktsäkerheten samt informera kunden om miljövänliga produkt- och tjänstealternativ
- kan arbeta med kunder på det sätt som situationen kräver och kan samla in feedback från kunder
- kan hantera feedback från kunder på ett kundinriktat sätt
- vet vilka medier den egna organisationen använder och varför samt vet på vilket sätt de stöder det egna försäljningsarbetet
- kan bedriva en kampanj och utföra andra uppgifter inom personlig marknadsföring i sitt eget arbete

### **c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten**

Den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen påvisas i en genuin arbetsmiljö. Proven bör planeras och genomföras så att kraven på yrkesskicklighet motsvarar särdragen hos handeln inom examinandens egen organisation eller den organisation som examinanden valt samt särdragen hos den bransch som organisationen tillhör.

Proven bör bestå av centrala arbetsuppgifter inom yrket och kan kompletteras med bl.a. skriftliga uppgifter, intervjuer och diskussioner. Vid bedömningen av språkkunskaperna och färdigheterna i databehandling kan man även använda prestationerna i de allmänna språkexamina respektive A-datakörkortet för att försäkra sig om att yrkeskunnandet når upp till kraven.

När man väljer en miljö för provet bör man se till att provet kan avläggas på ett tillförlitligt och mångsidigt sätt och att det uppfyller de krav som ställs på yrkesskickligheten.



Utbildningsstyrelsen har godkänt dessa examensgrunder med stöd av lagen om yrkesinriktad vuxenutbildning.

De fristående examina är examina som särskilt planerats och utvecklats för att avläggas av den vuxna befolkningen.

Planeringen och genomförandet av de fristående examina baserar sig på ett nära samarbete mellan sakkunniga inom undervisning och arbetsliv.

UTBILDNINGSSTYRELSEN  
Utbildningsstyrelsen/försäljning  
Hagnäsgatan 2  
Pb 380  
00531 Helsingfors

Tfn: försäljning (09) 774 774 50  
växel (09) 774 774  
fax (09) 774 774 75  
E-mail: [myynti@oph.fi](mailto:myynti@oph.fi)  
Internet: [www.oph.fi](http://www.oph.fi)