

Eksempler på vurderingskriterier og kjennetegn på måloppnåelse i lærefag. Verktøy til hjelp i forbindelse med vurdering og utarbeidelse av vurderingskriterier. Utviklet i Nord-Trøndelag.

Salgsfaget Salgsforberedelse			
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
gjøre rede for egen bransje, bedriftens organisering, personalpolitiske retningslinjer, forretningsplan og rammebetingelser	Kjennskap til bedriftens rutiner.	LAV	Har liten kjennskap til bedriftens rutiner.
		MIDDELS	Har kjennskap til bedriftens rutiner.
		HØY	Har meget god kjennskap til bedriftens rutiner.
planlegge, utføre og dokumentere arbeidsoppgaver i samsvar med bedriftens planer for salgs- og markedsaktiviteter, regelverk for helse, miljø og sikkerhet, internkontroll og etiske retningslinjer	Planlegge, utføre og dokumentere en salgsaktivitet.	LAV	Gjennomfører salgsaktivitet med veiledning.
		MIDDELS	Gjennomfører salgsaktivitet med forståelse for mersalg og sameksporing, renhold og orden og tilhørende dokumentasjon. Jobber selvstendig.
		HØY	Gjennomfører salgsaktivitet med meget god forståelse for mersalg og sameksporing, renhold og orden og tilhørende dokumentasjon. Jobber meget godt selvstendig.

KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
vurdere, velge og bruke virkemidler i markedsføring av bedriftens produkter ut fra markedets behov, bedriftens profil og gjeldende regelverk	Markedsføre bedriftens produkter.	LAV	Har liten kjennskap til målgruppe, samt valg og bruk av virkemidler i markedskommunikasjon (5 P'er).
		MIDDELS	Har god kjennskap til målgruppe, samt valg og bruk av virkemidler i markedskommunikasjon (5 P'er).
		HØY	Har meget god kjennskap til målgruppe, samt valg og bruk av virkemidler i markedskommunikasjon (5 P'er). Kan begrunne valg av virkemidler.
markedsføre og tilby produkter til kunder i ulike markeder	Markedsføre og tilby produkter til kunder i ulike markeder	LAV	Har liten oversikt over aktuelle markeder og hvilke produkter som passer.
		MIDDELS	Har god oversikt over aktuelle markeder og hvilke produkter som passer.
		HØY	Har meget god oversikt over aktuelle markeder og hvilke produkter som passer. Bruker segmentering som et verktøy for å beskrive markedene. Er kritisk til eget arbeid og kommer med forslag til nye måter å markedsføre produktene på. Lager tilbud til de forskjellige markedene.

KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
bruke systemer og rutiner for bestilling og mottaks- og dokumentkontroll	Bruke systemer og rutiner for bestilling og mottaks- og dokumentkontroll	LAV	Har liten eller noe kjennskap til verktøy og rutiner for varebestilling, mottaks- og dokumentkontroll.
		MIDDELS	Har god kjennskap til verktøy og rutiner for varebestilling, mottaks- og dokumentkontroll, samt kan avdekke avvik.
		HØY	Har meget god kjennskap til verktøy og rutiner for varebestilling, mottaks- og dokumentkontroll, samt kan avdekke og håndtere avvik.
vurdere tiltak som kan bedre omløpshastigheten på produktsortimenter	Vurdere tiltak som kan bedre omløpshastigheten	LAV	Har liten eller noe forståelse for begrepet omløpshastighet og evnen til å sette inn tiltak for å bedre omløpshastigheten.
		MIDDELS	Har forståelse for at omløpshastighet har påvirkning på bedriftens økonomi, og har evnen til å sette inn tiltak for å forbedre denne(mengde, pris, plass og tid).
		HØY	Har stor forståelse for at omløpshastighet har stor påvirkning på bedriftens økonomi, og har evnen til selvstendig å sette inn tiltak for å forbedre denne(mengde, pris, plass og tid).

KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
beregne priser og utarbeide skriftlige tilbud ut fra bedriftens krav til lønnsomhet	Ha økonomisk forståelse.	LAV	Har liten eller noe kjennskap til bedriftens krav om lønnsomhet og hvordan priser beregnes. Har liten forståelse for begrepet bruttofortjeneste.
		MIDDELS	Har god kjennskap til bedriftens krav om lønnsomhet og hvordan priser beregnes. Har forståelse for begrepet bruttofortjeneste og dennes påvirkning på bedriftens økonomi.
		HØY	Har meget god kjennskap til bedriftens krav om lønnsomhet og hvordan priser beregnes. Har stor forståelse for begrepet bruttofortjeneste og dennes påvirkning på bedriftens økonomi.
vurdere hvordan inntekter og kostnadsfaktorer kan påvirke produsenters lønnsomhet	Ha økonomisk forståelse.	LAV	Liten eller noe forståelse for hva kostnader er og hvordan de påvirker produsenters lønnsomhet. Liten kunnskap om hvordan rabatt påvirker lønnsomheten.
		MIDDELS	Har delvis god oversikt over bedriftens kostnader og forholdet mellom variable og faste kostnader. Forstår forskjellen mellom høy brutto og høy fortjeneste totalt. God kunnskap om hvilke produkter som gir høy fortjeneste total når en tar hensyn til brutto og volum. Vet forskjellen på omsetning og resultat.
		HØY	Meget god oversikt over bedriftens kostnader og forholdet mellom variable og faste kostnader. Forstår forskjellen mellom høy brutto og høy fortjeneste totalt. Meget god kunnskap om hvilke produkter som gir høy fortjeneste total når en tar hensyn til brutto og volum. Vite forskjellen på omsetning og resultat.

KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
avdekke svinn og vurdere tiltak som kan forebygge og redusere svinn	avdekke svinn og vurdere tiltak som kan forebygge og redusere svinn	LAV	Har mangelfull kjennskap til svinnkilder, og hvordan dette påvirker bedriftens økonomi.
		MIDDELS	Har god kjennskap til svinnkilder (svinnhjulet) og hvordan dette påvirker bedriftens økonomi. Kan gjennomføre tiltak for å forebygge svinn.
		HØY	Har meget god kjennskap til svinnkilder (svinnhjulet) og hvordan dette påvirker bedriftens økonomi. Kan gjennomføre tiltak for å forebygge svinn. Bidrar til fokus på svinn og avdekke konsekvenser av svinn.
bruke digitale verktøy i salgsarbeidet	bruke digitale verktøy i salgsarbeidet	LAV	Har liten eller lav kunnskap om de digitale verktøy som finnes i bedriften.
		MIDDELS	Har god kunnskap om de digitale verktøy som finnes i bedriften og kan bruke disse.
		HØY	Har meget god kunnskap om de digitale verktøy som finnes i bedriften og kan bruke disse. Vet hvordan salget kan økes ved hjelp av de digitale verktøyene som finnes.

KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
arbeide etter regelverk og avtaler som regulerer arbeidsforhold i salgsfaget, og gjøre rede for arbeidsgiverens og arbeidstakerens plikter og rettigheter	arbeide etter regelverk og avtaler som regulerer arbeidsforhold i salgsfaget, og gjøre rede for arbeidsgiverens og arbeidstakerens plikter og rettigheter	LAV	Har liten eller delvis kunnskap om de lovene som gjelder og hva de regulerer.
		MIDDELS	Har god kunnskap om de lovene som gjelder og hva de regulerer. Utfører de plikter som avtaler og lover forventer.
		HØY	Har meget god kunnskap om de lovene som gjelder og hva de regulerer. Utfører de plikter som avtaler og lover forventer. Kjenner differansen mellom lover og plikter.

Salgsfaget Salg og oppfølging			
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkellkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
vurdere, velge og bruke salgsmetoder tilpasset markeder, kundegrupper og salgssituasjoner	vurdere, velge og bruke salgsmetoder tilpasset markeder, kundegrupper og salgssituasjoner	LAV	Varierer ikke salgsmetode i møte med kunden og salgssamtalen gjennomføres litt tilfeldig.
		MIDDELS	Varierer salgsmetoder etter kundens behov. Har god produktkunnskap. Kan plassere varer ut fra tanken om impuls kjøp og fortjeneste.
		HØY	Varierer salgsmetoder etter kundens behov. Har meget god produktkunnskap. Kan plassere varer ut fra tanken om impuls kjøp og fortjeneste.
informere om kundens rettigheter ved kjøp av produkter og tjenester	informere om kundens rettigheter ved kjøp av produkter og tjenester	LAV	Mangelfull kunnskap om de lover som regulerer kjøp.
		MIDDELS	God kunnskap om de lover som regulerer kjøp. Vet hvor man kan finne disse.
		HØY	Har meget god kunnskap om de lover som regulerer kjøp. Vet hvor man kan finne disse. Bruker denne kunnskapen i salgssituasjon.

KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
planlegge og bruke bedriftens pris- og rabattpolitikk i samsvar med bedriftens krav til lønnsomhet	planlegge og bruke bedriftens pris- og rabattpolitikk i samsvar med bedriftens krav til lønnsomhet	LAV	Liten eller noe kunnskap om bedriftens rabattpolitikk og dens økonomiske påvirkning for bedriften.
		MIDDELS	God kunnskap om bedriftens rabattpolitikk. Forstå hvilken innvirkning rabatt har på omsetningen og fortjenesten på kort og lang sikt.
		HØY	Meget god kunnskap om bedriftens rabattpolitikk. Kunne sette opp et regnestykke der rabatten er lagt inn og kunne beskrive og vurdere i hvilken situasjon det er lønnsomt å gi rabatt. Forstå hvilken innvirkning rabatt har på omsetningen og fortjenesten på kort og lang sikt.
yte service i salgssituasjoner	Avdekke kundens behov.	LAV	Møter kunden ut i fra egen dagsform og viser liten interesse og forståelse for å avdekke kundens behov.
		MIDDELS	Møter kunden på en hyggelig måte og avdekker kundens behov. Har god varekunnskap så kunden føler han får ekstra service. Avslutter et salg i rett tid.
		HØY	Møter kunden på en hyggelig måte og bruker riktig tid for å avdekker kundens behov samt tilleggsbehov. Har meget god varekunnskap så kunden føler han får ekstra service. Avslutter et salg i rett tid.

KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
gi informasjon om bedriftens produkter som kan imøtekomme kundens behov	Kunne avdekke kundens behov og gi god produktinformasjon deretter.	LAV	Viser liten interesse for å avdekke kundens behov, og har liten innlevelse for å fremme et godt salg. Har lav produktkunnskap og er dårlig til å oppdatere seg selv.
		MIDDELS	God til å avdekke kundens behov samt tilknyttede behov som kunden ikke har tenkt på og har god produktkunnskap.
		HØY	Meget god til å avdekke kundens behov samt tilknyttede behov som kunden ikke har tenkt på og ha særdeles god produktkunnskap. Er meget god til å tilegne seg produktkunnskap.
planlegge og gjennomføre salg og mersalg i samsvar med bedriftens arbeidsrutiner	Har planleggingsevne og har tilegnet seg god varekunnskap og bruke dette aktivt i salgsprosessen.	LAV	Bruker vanlige utsagn som ”bare si fra om du trenger hjelp, etc, etc”. Viser liten interesse for kunden og kundens behov. Har ingen planlegging for salget.
		MIDDELS	Planlegger og bruker forskjellige åpningsreplikker ut i fra situasjonen. Behandler innvendinger på en god måte på bakgrunn av planlegging.
		HØY	Meget god til å lese kunden behov og planlegger og bruker forskjellige åpningsreplikker ut i fra situasjonen. Behandler innvendinger på en meget god måte på bakgrunn av planlegging. Er engasjert i bedriftens salgstill og å gjennomføre aktiviteter som bedriften tjener penger på.

KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
håndtere penger og dokumenter ved kontant- og kredittsalg i samsvar med bedriftens rutiner og gjeldende regelverk	Kunne bedriftens regler og rutiner som omfatter varehåndtering, pengehåndtering og verdipapirer.	LAV	Lav kunnskap om bedriftens egne regler og rutiner. Viser manglende forståelse for kontroll og behandling av papirer, penger og varer.
		MIDDELS	God kunnskap om bedriftens egne regler og rutiner. Viser god forståelse for kontroll og behandling av papirer, penger og varer. Kan kassaoppgjør og rutinene rundt dette. Kan behandle gavekort, kredittkjøp og personalrabatt.
		HØY	Meget god kunnskap om bedriftens egne regler og rutiner. Viser meget god forståelse for kontroll og behandling av papirer, penger og varer. Kan kassaoppgjør og rutinene rundt dette. Kan behandle gavekort, kredittkjøp og personalrabatt.
beregne og dokumentere inngående og utgående merverdiavgift ved kjøp og salg av varer og tjenester	Vite hva mva er og vite de forskjellige typer av denne.	LAV	Vet ikke forskjellen på inngående og utgående mva eller hvordan og til hvem den skal betales.
		MIDDELS	Vet forskjellen på inngående og utgående mva og hvordan og til hvem den skal betales. Har oversikt over mva satser som gjelder for bedriften og hvordan den avregnes.
		HØY	Har meget god forståelse for inngående og utgående mva og hvordan og til hvem den skal betales. Har oversikt over mva satser som gjelder for bedriften og andres bedrift og hvordan den avregnes.

KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
vurdere tiltak som kan bedre det økonomiske resultatet av en salgs- og markedsaktivitet	Ha god kjennskap til vareplassering og eksponering i forbindelse med en kampanje.	LAV	Gjennomfører aktiviteten etter krav og med behov for veiledning. Lavt engasjement og føler seg ferdig med aktiviteten når den er satt opp. Liten kunnskap og forståelse for vareeksponering med tanke på mersalg og inntjening for bedriften.
		MIDDELS	Gjennomfører aktiviteten etter krav, viser engasjement og viser interesse for å følge opp aktiviteten i aktivitetsperioden. God kunnskap og forståelse for vareeksponering med tanke på mersalg og inntjening for bedriften. Har økonomisk forståelse for hvilke varer bedriften tjener på og tjener mindre på.
		HØY	Gjennomfører aktiviteten meget godt etter krav og har gode egne initiativ. Viser meget godt engasjement og interesse for å følge opp aktiviteten i aktivitetsperioden. Meget god kunnskap og forståelse for vareeksponering med tanke på mersalg og inntjening for bedriften. Har meget god økonomisk forståelse for hvilke varer bedriften tjener på og tjener mindre på, og kan sette opp et regnestykke på dette.
behandle klager og reklamasjoner i samsvar med gjeldende regelverk	Ha god kjennskap til bedriftens egne regler og rutiner når det gjelder reklamasjoner.	LAV	Liten eller ingen kjennskap til bedriftens egne regler og rutiner for reklamasjon og hva lovverket sier. Blir stresset i situasjoner med utfordrende kunder. Vet ikke forskjellen på en klage og en reklamasjon.
		MIDDELS	God kjennskap til bedriftens egne regler og rutiner for reklamasjon og hva lovverket sier. Takler situasjoner med utfordrende kunder med ro, og kan forklare kunden på en god måte hvordan ting fungerer. Vet godt forskjellen på en klage og en reklamasjon.

		HØY	Har meget god kjennskap til bedriftens egne regler og rutiner for reklamasjon og hva lovverket sier. Takler situasjoner med utfordrende kunder med stor ro, og kan forklare kunden på en meget god måte hvordan ting fungerer. Vet meget godt forskjellen på en klage og en reklamasjon. Ha evnen til å snu om en misfornøyd kunde til en fornøyd kunde når han forlater bedriften.
--	--	------------	---