

# Serviceværksted (efter 10. klassetrin)

## Fagformål for faget serviceværksted

---

Eleverne skal i faget serviceværksted udvikle kompetencer inden for markedsføring af produkter og serviceydelser samt vejledning og rådgivning af kunder.

Stk. 2. Eleverne skal arbejde med praksisnære metoder inden for markedsføring og kundebetjening med inddragelse af elevernes egne erfaringer og idéer.

Stk. 3. Eleverne skal opnå forståelse for de grundlæggende mekanismer inden for markedsføring og kundebetjening for derigennem at blive en kritisk forbruger og kunne tage stilling til fremtidige karrieremuligheder inden for området afsætning.

Stk. 4. Faget skal bidrage til, at eleverne bliver fagligt kvalificerede og afklarede og motiverede til at vælge ungdomsuddannelse. Faget understøtter derved skolens generelle arbejde med udvikling af elevernes faglige, sociale og personlige kompetencer, så de forbliver eller bliver uddannelsesparate.

## Kompetencemål

---

Kompetenceområde	Efter 10. klassetrin
Markedsføring	Eleven kan arbejde med markedsføring af produkter til målgrupper
Kundebetjening	Eleven kan betjene kunder med udgangspunkt i kundens behov og de lovgivningsmæssige rammer
Uddannelsesafklaring	Eleven kan forholde sig til egne uddannelses- og erhvervs muligheder og ønsker inden for fagområdet

# Serviceværksted (efter 10. klassestrin)

## Færdigheds- og vidensmål

De blå/grå felter angiver de bindende rammer i Fælles Mål

De grønne felter angiver vejledende færdigheds- og vidensmål

Kompetenceområde	Kompetencemål	Faser	Færdigheds- og vidensmål					
Markedsføring	Eleven kan arbejde med markedsføring af produkter til målgrupper		Målgrupper		Markedsføring		Butiksindretning	
		1.	Eleven kan beskrive målgrupper	Eleven har viden om målgruppers demografi, geografi, livsstil og købsadfærd	Eleven kan udarbejde simple markedsføringsaktiviteter	Eleven har viden om budskab, medier og midler	Eleven kan udarbejde forslag til indretning af en butik	Eleven har viden om butiksindretning
Kundebetjening	Eleven kan betjene kunder med udgangspunkt i kundens behov og de lovgivningsmæssige rammer		Kundevurdering		Kundebetjening		Købeloven	
		1.	Eleven kan redegøre for kundetyper, forbrugergrupper og betydningen af personlig fremtræden og kropssprog	Eleven har viden om kropssprog, kundetyper og forbrugergrupper	Eleverne kan anvende principperne for salg og rådgivning	Eleven har viden om faser i salgsarbejdet og betjeningsformer	Eleven kan diskutere simple problemstillinger om sælgers pligter, kundens rettigheder og reklamationsbehandling	Eleven har viden om købeloven og reklamation
Uddannelsesafklaring	Eleven kan forholde sig til egne uddannelses- og erhvervs muligheder og ønsker inden for fagområdet		Uddannelses- og erhvervs muligheder					
		1.	Eleven kan vurdere egne uddannelses- og erhvervs muligheder og ønsker inden for fagområdet	Eleven har viden om uddannelses- og erhvervs muligheder inden for fagområdet				