

Vurderingskriterier

SLR2004 Salg og reiseliv

Kjerneelementer/ tema:	Lav kompetanse karakter 1–2	Middels kompetanse karakter 3–4	Høy kompetanse karakter 5–6
<p>Salgs- og vertskapsrollen</p> <p>Skape merverdier i møtet med kundene og gjestene</p> <p>Utvikle og tilpasse merkevarer</p> <p>Skape gode kundeopplevelser</p> <p>Sette sammen transport, innkvartering, servering og attraksjoner til et helhetlig reiselivsprodukt tilpassa ønsker og behovene til kunden eller gjesten</p> <p>Utforske ulike servicestrategier som kan bidra til høyere kunde- og gjestelojalitet og større mersalg av produkter til bedriften</p>	<p>Kan noe om å identifisere og tilpasse merkevarer til ulike kundegrupper.</p> <p>Har litt kunnskap om transport-, innkvarterings-, serverings- og attraksjonsmuligheter på reiselivsdestinasjoner.</p> <p>Har noe evne til å skape positive kundeopplevelser og merverdier.</p> <p>Har noen forståelse av betydningen av servicestrategier for økt kundelojalitet og salg.</p> <p>Har noe evne til å analysere kundenes behov og ønsker, og til å tilby skreddersydde reiselivsprodukter.</p> <p>Har litt ferdigheter i å kommunisere med kunder og gjester for å skape tillit og gode relasjoner.</p> <p>Har noe evne til å håndtere konflikter og problemer i kunde- og gjesteforhold.</p> <p>Har litt kunnskap om reiselivsbransjen og dens trender og utvikling.</p>	<p>Kunnskap: Viser tilstrekkelig kunnskap om grunnleggende begreper og prinsipper innenfor salgs- og vertskapsrollen.</p> <p>Har en viss forståelse av hvordan man kan utvikle og tilpasse merkevarer, skape gode kundeopplevelser, og sette sammen reiselivsprodukter.</p> <p>Ferdigheter: Har grunnleggende ferdigheter innenfor salgs- og vertskapsrollen.</p> <p>Kan utføre enkle oppgaver knyttet til transport, innkvartering, servering og attraksjoner, og kan gi enkel veiledning til kunder og gjester.</p> <p>Anvendelse: Kan anvende kunnskap og ferdigheter i enkle situasjoner, men har delvis erfaring med å håndtere mer komplekse situasjoner.</p> <p>Kan gi grunnleggende råd og veiledning til kunder og gjester, men trenger veiledning og støtte i mer utfordrende situasjoner.</p> <p>Refleksjon: Er i stand til å reflektere over egen læring og utvikling.</p> <p>Kan vurdere egne styrker og svakheter innenfor salgs- og vertskapsrollen.</p>	<p>Kunde- og gjestetilfredshet: Forstår kundens ønsker og behov.</p> <p>Tilbyr tilpassede produkter som resulterer i høy kundetilfredshet og positiv tilbakemelding.</p> <p>Merkevarebygging og markedsføring: Viser kunnskap om merkevarebygging og markedsføring.</p> <p>Utvikler og tilpasser merkevarer og markedsstrategier som tiltrekker seg kunder og gjester.</p> <p>Produktutvikling og tilpasning: Setter sammen transport, innkvartering, servering og attraksjoner til et helhetlig reiselivsprodukt tilpasset målgruppen.</p> <p>Salgskompetanse: Bruker ulike salgs-, service- og markedsstrategier tilpasset målgruppa, for å øke kundelojalitet og oppnå salg.</p> <p>Samarbeid og kommunikasjon: Samarbeider og tilpasser kommunikasjonen med kunder, gjester og kolleger.</p> <p>Bygger positive relasjoner for å øke kundelojaliteten.</p>

Kjerneelementer/ tema:	Lav kompetanse karakter 1–2	Middels kompetanse karakter 3–4	Høy kompetanse karakter 5–6
<p>Forts. Salgs- og vertskapsrollen</p>		<p>Kan identifisere områder der det er behov for videre læring og utvikling.</p> <p>Samarbeid: Kan samarbeide med andre i enkle situasjoner.</p> <p>Viser respekt og forståelse for ulike roller og ansvarsområder innenfor salgs- og vertskapsrollen.</p> <p>Trenger veiledning og støtte for å kunne samarbeide effektivt i mer komplekse situasjoner.</p> <p>Etikk: Viser forståelse for grunnleggende etiske prinsipper innenfor salgs- og vertskapsrollen og kan bruke disse i enkle situasjoner.</p> <p>Trenger veiledning og støtte for å kunne håndtere mer komplekse etiske dilemmaer.</p>	<p>Bærekraft og innovasjon: Tenker innovativt og kreativt for å utvikle nye produkter som ivaretar lønnsomhet, klima og etiske forhold.</p>
<p>Drift, utvikling og lønnsomhet</p> <p>Ser lønnsomhet i sammenheng med regnskap og budsjett, prissettingsstrategier og reduksjon av svinn</p> <p>Sikre bærekraft og merverdi i verdikjeden gjennom å utnytte ressursene på en innovativ og effektiv måte</p> <p>Drøfte regelverk og avtaler som regulerer arbeidsforholdet</p> <p>Reflektere over egen praksis</p>	<p>Har noe evne til å forstå prissettingsstrategier og deres betydning for lønnsomheten til virksomheten.</p> <p>Har noe evne til å identifisere svinn og se muligheter for å redusere svinn, optimalisere ressursbruk og effektivisere drift.</p> <p>Har litt forståelse av regelverk og avtaler som regulerer arbeidsforholdet.</p> <p>Har noe evne til å reflektere over egen rolle.</p>	<p>Lønnsomhet: Kan beskrive og analysere regnskap og budsjetter for en bedrift.</p> <p>Kan gi forslag til forbedringer som kan øke lønnsomheten.</p> <p>Kan presentere og begrunne ulike prissettingsstrategier som kan bidra til økt lønnsomhet.</p> <p>Ressursutnyttelse: Kan identifisere og utnytte ressursene på en innovativ og effektiv måte for å oppnå en mer bærekraftig og verdiskapende verdikjede.</p>	<p>Lønnsomhet: Kan utarbeide og gjøre en grundig analyse av bedriftens regnskap og budsjett.</p> <p>Kan identifisere faktorer som påvirker lønnsomheten.</p> <p>Prissetting: Utarbeider priskalkyler og vurderer ulike prissettingsstrategier og velger den beste for bedriftens lønnsomhet.</p> <p>Reduksjon av svinn: Identifiserer kilder til svinn i bedriftens verdikjede og tiltak for å forebygge svinn.</p>

Kjerneelementer/ tema:	Lav kompetanse karakter 1–2	Middels kompetanse karakter 3–4	Høy kompetanse karakter 5–6
<p>Forts. Drift, utvikling og lønnsomhet</p>	<p>Har noen ferdigheter i å analysere regnskap og budsjett.</p> <p>Har noe forståelse av hvordan disse verktøyene kan brukes til å styre virksomheten.</p> <p>Har noe evne til å tenke innovativt og finne måter å skape merverdi i verdikjeden.</p>	<p>Kan diskutere og vurdere ulike tiltak for å redusere svinn og øke ressursutnyttelsen.</p> <p>Regelverk og avtaler: Kan drøfte regelverk og avtaler som regulerer arbeidsforholdet og reflekterer over egen praksis i lys av disse.</p> <p>Kan foreslå tiltak for å forbedre arbeidsforholdene og sikre at de er i tråd med gjeldende regelverk og avtaler.</p> <p>Innovasjon: Kan presentere og begrunne ulike tiltak for å fremme innovasjon og utvikling i en bedrift.</p> <p>Kan bidra til å identifisere nye muligheter og markeder for bedriften.</p> <p>Kan diskutere og vurdere ulike strategier for å håndtere endringer og utfordringer i markedet.</p>	<p>Innovasjon og bærekraft: Ser muligheter for innovasjon og effektiv ressursutnyttelse i bedriftens verdikjede.</p> <p>Foreslår konkrete tiltak.</p> <p>Legger frem konkrete eksempler på innovative og effektive løsninger som fører til bedre ressursutnyttelse og økt lønnsomhet.</p> <p>Regelverk og avtaler: Kjenner til regelverk og avtaler som regulerer arbeidsforholdet.</p> <p>Reflekterer over egen praksis i forhold til regelverk og avtaler som regulerer arbeidsforholdet.</p> <p>Ser sammenhenger mellom regelverk, avtaler og bedriftens lønnsomhet.</p> <p>Bærekraft og verdiskaping: Drøfter hvordan bedriften kan sikre bærekraftig verdiskaping.</p> <p>Utnytter ressursene på en innovativ og effektiv måte.</p> <p>Reflekterer over hvordan bedriften påvirker miljøet, økonomien og samfunnet.</p>

Kjerneelementer/ tema:	Lav kompetanse karakter 1–2	Middels kompetanse karakter 3–4	Høy kompetanse karakter 5–6
<p>Kommunikasjon og relasjoner</p> <p>Kommunisere med kunder, gjester og samarbeidsaktører i aktuelle kanaler</p> <p>Øke forståelsen for ulike kulturer i samhandling med andre</p> <p>Hente inn og bruke kundedata for å tilpasse kommunikasjonen med og oppfølgingen av kunder og gjester</p>	<p>Har noe evne til å kommunisere effektivt med kunder, gjester og samarbeidsaktører i ulike kanaler, for eksempel ansikt til ansikt, telefonisk, via e-post eller sosiale medier.</p> <p>Har begrenset forståelse for ulike kulturer og deres betydning for kommunikasjon og samhandling med andre.</p> <p>Har noe evne til å samle inn og bruke kundedata for å tilpasse kommunikasjon og oppfølging av kunder og gjester.</p> <p>Har noen ferdigheter i å opprettholde og utvikle gode relasjoner med kunder, gjester og samarbeidsaktører</p> <p>Har noe evne til å løse konflikter og håndtere klager på en profesjonell måte.</p> <p>Har noe evne til å identifisere og utnytte muligheter for å forbedre kundeopplevelsen og styrke kundeforholdet.</p>	<p>Forståelse av kommunikasjonskanaler: Viser middels god forståelse for hvilke kanaler som er mest hensiktsmessige i ulike situasjoner når man skal kommunisere med kunder, gjester og samarbeidsaktører.</p> <p>Kan forklare hva som skiller de ulike kanalene fra hverandre og hvorfor noen kanaler egner seg bedre enn andre.</p> <p>Kulturforståelse: Viser middels god kulturforståelse.</p> <p>Kan tilpasse kommunikasjonen sin i møte med personer fra ulike kulturer.</p> <p>Viser evne til å respektere og verdsette andres kulturelle bakgrunn og til å tilpasse kommunikasjonen sin til situasjonen.</p> <p>Bruk av kundedata: Viser middels god forståelse for hvordan man kan bruke kundedata til å tilpasse kommunikasjonen med og oppfølgingen av kunder og gjester.</p> <p>Kan bruke enkle verktøy for å hente inn og analysere kundedata, og kan tilpasse kommunikasjonen sin på bakgrunn av dette.</p> <p>Oppfølging av kunder og gjester: Viser middels god evne til å følge opp kunder og gjester, og kan tilpasse oppfølgingen sin til kundenes og gjestenes behov.</p>	<p>Kulturell kompetanse: Viser forståelse for ulike kulturer og tilpasser kommunikasjonen og samhandling i tråd med dette.</p> <p>Viser respekt og åpenhet for ulike kulturer.</p> <p>Kommunikasjonsferdigheter: Har utviklet gode kommunikasjonsferdigheter og evner å kommunisere effektivt både skriftlig og muntlig i ulike kanaler og situasjoner.</p> <p>Viser også evne til å lytte aktivt og å gi konstruktiv tilbakemelding.</p> <p>Bruk av kundedata: Har evne til å samle inn og analysere kundedata for å tilpasse kommunikasjonen og oppfølgingen av kundene.</p> <p>Viser også evne til å bruke kundedata til å identifisere trender og muligheter for forbedringer.</p> <p>Samarbeidsevner: Viser evne til å samarbeide effektivt med ulike samarbeidspartnere, både internt og eksternt.</p> <p>Evner å ta initiativ, dele kunnskap og respektere ulikheter i samarbeidet.</p> <p>Kundeservice: Har utviklet gode kundeserviceferdigheter og evner å håndtere ulike situasjoner og utfordringer på en</p>

Kjerneelementer/ tema:	Lav kompetanse karakter 1–2	Middels kompetanse karakter 3–4	Høy kompetanse karakter 5–6
Forts. Kommunikasjon og relasjoner		<p>Kan gi grundig informasjon og veiledning til kunder og gjester.</p> <p>Kan håndtere eventuelle klager eller problemer på en hensiktsmessig måte.</p> <p>Samarbeidsevner: Viser middels god evne til å samarbeide med andre i arbeidet med å kommunisere med kunder, gjester og samarbeidsaktører.</p> <p>Kan bidra konstruktivt i gruppearbeid og kan gi og motta tilbakemeldinger på en konstruktiv måte.</p>	<p>profesjonell og serviceorientert måte.</p> <p>Viser evne til å skape positive kundeopplevelser og bygge langvarige kundeforhold.</p> <p>Etisk bevissthet: Viser evne til å tenke etisk og reflektere over egne handlinger og konsekvensene av disse.</p> <p>Har kunnskap om lovverk og retningslinjer som regulerer kommunikasjon og behandling av kundedata, og evner å handle i tråd med disse.</p>