

# Fortbildningsprogram för lärare

## Modul 1: Handelns nya spelplan

### 1. Handelns digitala transformation (2 h)

Handeln utvecklas ständigt för att motsvara marknadens behov, som i sin tur till stor del styrs av kundens önskemål. Den digitala transformationen pågår för fullt och idag förväntar sig allt fler en digital och sömlös kundupplevelse. Syftet med utbildningen är att förstå hur handeln kan dra nytta av digitaliseringen och den omvärld den befinner oss i.

### 2. Omvärldsanalys i den digitala handeln (2 h)

Omvärldsanalys låter högrävande, men handlar enkelt uttryckt om att ha koll på vad som händer omkring dig för att kunna fatta rätt beslut. Det handlar om att göra den egna verksamheten konkurrenskraftig och relevant. Under utbildningen går vi igenom hur du kan arbeta med olika verktyg och metoder för att omvärldsbevaka och analysera olika verksamheter och branscher.

## Modul 2: Affärsutveckling – digital strategi

### 1. E-handel, fysisk handel eller både och (4 h)

Vilken affärsstrategi är rätt i ett digitalt handelslandskap? Vilka vägval och överväganden bör företag göra? Idag gäller det att förändringshastigheten inom företaget är lika stor som i omvärlden. Annars riskerar företagen att hamna på efterkälken. Det gäller att kunna ta till vara de möjligheter som finns och hantera de utmaningar som digitaliseringen skapar. En väl formulerad strategi och tydliga mål är en förutsättning för en stabil utveckling.

### 2. Effektiva lager- och logistiklösningar (4 h)

Det blir allt viktigare att kunna optimera flöden och inte binda för mycket kapital i lager. När handeln går allt mer från traditionella (fysisk butik) mot digitala kanaler (e-handel) ställer det nya krav på logistiken. Om företaget är verksam inom flera distributionskanaler blir utmaningen ännu större. Det gäller att förstå hur man nyttjar logistiken mest optimalt.

### 3. Agera lönsamt (4 h)

Hur vet du att verksamheten utvecklas åt rätt håll? Vilka analyser behöver du löpande göra för att ha koll på din utveckling? Genom utbildningen lär du dig att använda affärsanalys på ett sätt som fungerar för din verksamhet. Du lär dig att löpande analysera verksamhetens prestation utifrån nyckeltal och vilken information/data som det kräver. Efter utbildningen har du gjort en enklare affärsanalys av verksamheten och också satt upp rutiner för att löpande följa och utveckla verksamheten utifrån några viktiga nyckeltal.

### **Modul 3: Kundbemötande – den digitala kunden**

#### **1. Från tanke till köp (4 h)**

Idag har kunderna stora möjligheter att hitta information om och jämföra varor, priser och butiker. Det är på alla sätt viktigt att förstå hur och varifrån den potentielle kunden får information och köplust. Tack vare digitaliseringen sker kundpåverkan genom många olika kanaler. Utbildning tar fasta på kundresan. Var, när och hur möts du och din kund? Hur upplever kunden olika steg på sin väg till, under och efter sitt köp? Hur kan du vinna kundernas förtroende så du blir en naturlig part i deras köpprocess?

#### **2. Kundservice och kundbemötande 2.0 (4 h)**

Samhällets utveckling har lett till att kunderna är ständigt uppkopplade, pålästa och medvetna. Konkurrensen från digitala medier ställer ännu högre krav på dig som säljare. Du måste öppna upp för en kommunikation som hjälper kunden att identifiera behov och komma vidare i sin köpprocess. Du måste skapa förtroende och få kontakt. Vi utgår från kundens behov och det goda mötet. Vi funderar på vad som gör att vi når fram och hur du kan anpassa ditt bemötande efter människa och situation nu när kunden är allt mer digital.

### **Modul 4: Kommunikation och marknadsföring i en digital värld**

#### **1. Träffa rätt i din digitala marknadsföring (4 h)**

Det ställs allt högre krav på effektivare och bättre marknadsföring för att nå och fånga kundens intresse. Digitaliseringen medför nya kanaler och möjligheter att nå ut brett och rätt. Hur kan digital marknadsföring hjälpa dig att fånga nya och befintliga kunders intresse? Genom utbildningen lär du dig hur du kan arbeta med digital marknadsföring på ett sätt som fungerar för din verksamhet.

#### **2. Marknadsföring i sociala medier (4 h)**

Att synas och marknadsföra sig i olika medier är viktigt för många handelsföretag. Att skapa ett genomtänkt och snyggt innehåll kan vara desto svårare. Genom utbildningen lär du dig att arbeta med egen marknadsföring i sociala medier på ett sätt som fungerar för din verksamhet. Du kan ge exempel på hur marknadsföring i sociala medier kan se ut och lär dig skapa enklare filmer, bilder och text anpassad för sociala medier.

### **Modul 5: Hur gör jag i min undervisning**

Inlämningsuppgift om hur eleverna ska få dessa nyvunna kunskaperna genom utbildningen på skolan.