Handel, logistik og transport DL Køge

Hold

Der er pt. ingen hold udbudt til dette kursus. Brug evt. kursusagenten på denne side for at blive adviseret om nye hold.;

Kontakt

Lis Klemmensen
3193 5606
klem@zbc.dk

Fag: Kundeservice

Fagnummer: 45261	**Varighed** 3 dage
AMU-pris: DKK 624,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.869,85

Målgruppe: Personer, der har eller søger beskæftigelse inden for transportbranchen eller andre brancher, hvor der ydes kundeservice.

Beskrivelse: Deltageren kan, efter gennemført uddannelse, anvende servicebegrebet ved den direkte kontakt med kunderne, og kan skelne mellem forskellig kundeadfærd samt er bevidst om, at hver adfærd kræver særlig opmærksomhed og serviceniveau. Endvidere kan deltageren yde en kompetent og værdig service over for særlige kundekategorier som fx fysisk handicappede, samt anvende almindelige salgspsykologiske metoder.
Endelig kan deltageren, som firmaansat med en formuleret firmapolitik om kundeservice, anvende denne i overensstemmelse med den kompetence vedkommende er tildelt.

Fag: Kunde/leverandørforhold for operatører

Fagnummer: 45363	**Varighed** 1 dag
AMU-pris: DKK 208,00	**Uden for målgruppe:** DKK 789,95

Målgruppe: Kurset er udviklet til ufaglærte og faglærte der har eller søger arbejde i industrien.

Kursuspris

AMU-målgruppe:
DKK 15.616,00

Ikke AMU-målgruppe, fremmøde:
DKK 67.953,85

Tilmelding

Beskrivelse: Efter gennemført kursus kan deltageren:
Med baggrund i viden om 'kunde- og leverandørforholdet' i kvalitetsstyrings sammenhænge i virksomheden anvende personlige/faglige ressourcer til at skabe forbedringer af de produkter/ydelser der leveres.

Informere og kommunikere korrekt i kunde- og leverandørsammenhæng med baggrund i viden om egne grænseflader til såvel interne som eksterne kunder og leverandører.

Fag: Køre- og hviletidsregler

Fagnummer: 44722	**Varighed** 1 dag
AMU-pris: DKK 208,00	**Uden for målgruppe:** DKK 789,95

Målgruppe: Chaufførerer med primært operative opgaver, administrative medarbejdere med primært opgaver inden for ordremodtagelse og planlægning, mellemledere som fx kørselsforvaltere og planlæggere, og selvstændige vognmænd.

Beskrivelse: Efter gennemført uddannelse, om gældende køre- og hviletidsregler for godstransport/personbefordring har deltageren opnået viden om:

- Daglige og ugentlig køretid
- Pauser
- Regulær daglig hviletid og reduceret daglig hviletid
- Regulær ugentlig hviletid og reduceret ugentlig hviletid

Deltageren kan på baggrund af denne viden:
- Planlægge transportopgave såvel nationalt som internationalt.

Fag: Logistik og samarbejde

Fagnummer: 45097	**Varighed** 5 dage
AMU-pris: DKK 1.040,00	**Uden for målgruppe:** DKK 3.503,75

Målgruppe: Medarbejdere beskæftiget inden for lager og logistik.

Beskrivelse: Deltageren kan efter gennemført uddannelse, anvende:
- Teorier om logistik, til at detage i det praktiske samarbejde i virksomhedens samlede logistikkæde.
Deltageren kan identificere:
- Relevante problemstillinger i forhold til vare-, økonomi- og informationsstrømme inden for eget arbejdsområde.
Deltageren kan:
- I samarbejde med andre, udforme forslag til løsning af de opståede problemer ud fra en helhedsvurdering og under hensyn til de valgte styringsprincipper.

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888

Fag: Salgsteknik for salgs- og servicemedarbejdere

Fagnummer: 40003	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 416,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.329,90

Målgruppe: Uddannelsen retter sig mod den del af AMU-målgruppen, der har lidt eller ingen erfaring inden for salg, og som skal varetage salgsopgaver og grundlæggende kundekontakt inden for salg- og serviceerhvervet.

Beskrivelse: Deltageren kan varetage kundekontakten i forbindelse med salg af virksomhedens produkter og services. Deltageren kan varetage den indledende kontakt til kunden på en positiv måde, lytte til kundens behov og forventninger, og gennemføre salg, herunder bruge teknikker til at afslutte salg. Deltageren kan desuden afslutte kontakten på en positiv måde.

Fag: Personligt salg - kundens behov og løsninger

Fagnummer: 46472	**Varighed** 3 dage
AMU-pris: DKK 624,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.869,85

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til salgs- og servicemedarbejdere, der arbejder i detailvirksomheder. Deltageren har begrænset eller ingen erfaring inden for personligt salg.

Beskrivelse: Deltageren kan i sit daglige arbejde varetage kundekontakten i en salgssituation.

Deltageren kan anvende forskellige salgsteknikker, der benyttes i en struktureret personlig salgssamtale, eksempelvis spørgeteknik, behovsanalyse og argumentationsteknik.

Deltageren kan yde efterservice og behandle eventuelle klager i forhold til gældende lovgivning.

Fag: Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen

Fagnummer: 45389	**Varighed** 1 dag
AMU-pris: DKK 208,00	**Uden for målgruppe:** DKK 789,95

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888

Målgruppe: Uddannelsesmålet retter sig mod AMU-målgruppen. Dvs. personer med en uddannelsesbaggrund til og med erhvervsuddannelsesniveauet.

Beskrivelse: Salgsmedarbejderen kan håndtere vanskelige kunder ved at anvende teknikker til konflikthåndtering.

Salgsmedarbejderen kan med kendskab til kropssprogets betydning forbedre situationen i forhold til opstået konflikt i kundesituationer.

Salgsmedarbejderen kan klare vanskelige kundesituationer gennem brug af konstruktive kommunikationsværktøjer.

Salgsmedarbejderen kan genkende forskellige kundetyper og forstå, hvordan de skal tackles i forhold til god kundeservice.

Salgsmedarbejderen kan, ud fra kendskabet til egne styrker og begrænsninger, vurdere hvornår en konflikt er uundgåelig og kender teknikker til at håndtere konflikter, der ikke umiddelbart kan løses.

Fag: Kundeservice i detailhandelen

Fagnummer: 45350	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 416,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.329,90

Målgruppe: Uddannelsesmålet retter sig mod AMU-målgruppen. Dvs. personer med en uddannelsesbaggrund til og med erhvervsuddannelsesniveauet.

Beskrivelse: Salgsmedarbejderen kan yde kundeservice, der er i overensstemmelse med butikkens serviceprofil, servicekoncept og målgruppens forventninger, og kan derved tiltrække og fastholde kundegruppen.

Medarbejderen kan ved sin sprogbrug og adfærd matche de enkelte kundetyper, for dermed at tilføre kunden behovsopfyldelse og give en god indkøbsoplevelse. Salgsmedarbejderen kender betydningen af god kundeservice for butikkens omsætning og indtjening.

Salgsmedarbejderen kan ud fra diverse markedsføringsmaterialer, erhvervet bl.a. via elektroniske medier, vurdere kundernes forventninger til god service.

Fag: Butikkens budget

Fagnummer: 43160	**Varighed** 1 dag
AMU-pris: DKK 208,00	**Uden for målgruppe:** DKK 789,95

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til salgs- og servicemedarbejderen i detailhandlen, der har begrænset erfaring inden for økonomi og budgettering.

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888

Beskrivelse: Deltageren kan opstille og arbejde med et resultatbudget, på såvel afdelingsniveau som butiksniveau, fx via regneark med nøgletal, procenter og simple formler.

Deltageren kan gennem budgetteringsprocessen vurdere, hvilken effekt ændringer i budgetforudsætningerne vil få på driftsresultatet.

Deltageren kan gennemføre budgetopfølgning og vurdere budgetafvigelser.

Fag: Markedsanalyse i detail- og handelserhvervet

Fagnummer: 40001	**Varighed** 3 dage
AMU-pris: DKK 624,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.869,85

Målgruppe: Salgs- og servicemedarbejdere der arbejder i detail- og handelsvirksomheder, og som gennem sit daglige arbejde understøtter den fastlagte eksterne markedsføring til målgruppen.

Beskrivelse: Deltageren kan, inden for et arbejdsfelt i detail og/eller handel, planlægge og gennemføre mindre markedsanalyser i forhold til et udvalgt marked. Deltageren har kendskab til love og regler i forbindelse med markedsanalyse og markedsføring, og forstår at anvende søgemaskiner til indhentning og efterfølgende vurdering af informationerne. Deltageren kan på den baggrund medvirke ved udarbejdelse af handlingsplaner der tilgodeser nuværende eller fremtidige valg af målgruppe og salgsmål.

Fag: Mersalg i butikken

Fagnummer: 46128	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 416,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.329,90

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til salgs- og servicemedarbejdere der arbejder i detailvirksomheder. Målgruppen er primært medarbejdere der har nogen erfaring med personligt salg.

Beskrivelse: Deltageren kan i salgssituationen anvende spørgeteknikker for at afdække kundens latente købsbehov og derved skabe mersalg.

Deltageren kan gennem engagement og på baggrund af sin produktviden foreslå kunden en optimal løsning, som giver kunden en positiv købsoplevelse og skaber mersalg til butikken.

Fag: Kundebetjening - lager

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888

Fagnummer: 45078	**Varighed** 3 dage
AMU-pris: DKK 624,00	**Uden for målgruppe:** DKK 2.202,25

Målgruppe: Medarbejdere inden for lager- og terminalområdet.

Beskrivelse:
Deltageren kan, efter endt uddannelse, give virksomhedens kunder en korrekt og hensigtsmæssig betjening i forskellige situationer.

Kunder kan både være interne og eksterne.

Der gives teoretisk undervisning i adfærd og kommunikation.

Arbejdet består af:
· Telefonisk kundebetjening
· Personlig kundebetjening
· Skriftlig kundebetjening
· Behandling af kunde klager
· Den besværlige kunde

Fag: Udvikling og teknologi i transporterhvervene

Fagnummer: 45647	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 416,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.551,50

Målgruppe: Alle der er beskæftiget, eller ønsker beskæftigelse, inden for et af transporterhvervene og i øvrigt opfylder AMU uddannelsernes generelle adgangskrav.

Beskrivelse: Efter gennemført uddannelse har deltageren viden om:
· nyeste udviklingstendenser i teknologi og arbejdsvilkår
· arbejdsorganisering inden for transporterhvervene
· teknologiens og arbejdsorganiseringens betydning for kompetenceudviklingen

Deltageren kan på baggrund af den viden:
· indgå aktivt i udviklingsprocesser i virksomheden
· indgå i det daglige samarbejde om arbejdets organisering og tilrettelæggelse

Fag: Online kundeservice og -rådgivning

Fagnummer: 47189	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 416,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.329,90

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til ufaglærte og faglærte medarbejdere i større eller mindre virksomheder, der arbejder med webbaserede tjenester til virksomhedsprofilering. Medarbejderen arbejder inden for fx salg, markedsføring, kommunikation eller administration.

Beskrivelse: Deltageren kan anvende online services og tjenester, herunder webbaserede fora og netværk til kommunikation med og servicering af virksomhedens kunder, leverandører og samarbejdspartnere.
I forbindelse med online vejledning og rådgivning af kunder om virksomhedens produkter og serviceydelser kan deltageren sikre, at lovmæssige krav overholdes i relation til elektronisk markedsføring og handel.
Med sigte på at yde en optimal og integreret service kan deltageren kommunikere med og servicere kunden via såvel elektroniske medier som websider, herunder fx blogs,e-nyhedsbreve og mails samt telefonisk og i denne forbindelse vurdere, hvornår en personlig face-to-face rådgivning med fordel kan benyttes.

Fag: Trends og livsstil hos forbrugeren i detailhandlen

Fagnummer: 45925	**Varighed** 1 dag
AMU-pris: DKK 208,00	**Uden for målgruppe:** DKK 789,95

Målgruppe: Salgs- og servicemedarbejdere der arbejder i detailvirksomheder med direkte kundekontakt. Medarbejdere i virksomheder der arbejder med fremtidsorienteret produkter, hvor tidens trend har betydning.

Beskrivelse: Deltageren kan vejlede kunden i valg af varer under hensyntagen til de nye tendenser som forbrugsmønstrer afspejler.
Deltageren har viden om den stigende individualisering og de mere sammensatte ønsker hos forbrugere. Deltageren kan søge informationer om aktuelle trends og livsstil, forbrugernes forventninger til bekvemmelighed, deres valg af farver og effekter mv. Deltageren har desuden viden om brancheglidning og globalisering, og hvordan disse forhold spiller ind ift. forbrugsmønstre og disses indflydelse på en hensigtsmæssig produktsammensætning og kundevejledning.

Fag: Organisation og samarbejde i transporterhvervene

Fagnummer: 45646	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 416,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.551,50

Målgruppe: Alle der er beskæftiget, eller ønsker beskæftigelse, inden for et af transporterhvervene og i øvrigt opfylder AMU uddannelsernes generelle adgangskrav.

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888

Beskrivelse: Efter gennemført uddannelse kan deltageren, på baggrund af viden om organisationsstruktur, organisationskultur samt ledelses- og styringsformer inden for transporterhvervene, indgå i det daglige samarbejde om arbejdets tilrettelæggelse og udførelse. Deltageren kan endvidere på baggrund af erhvervet viden om kommunikations- og informationsgange i branchetypiske organisationsformer, deltage konstruktivt og effektivt i virksomhedens organisation, ud fra et helhedssyn.

Fag: Produkt- og kundevejledning i handelsvirksomheden

Fagnummer: 47193	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 268,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.268,90

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til ufaglærte og faglærte medarbejdere i større eller mindre virksomheder, der arbejder med salg i handelsvirksomheden.

Beskrivelse: Deltageren kan på baggrund af analyse og vurdering af kundens præferencestruktur og købsadfærd, herunder formålet med købet, vejlede og rådgive kunden om produktets kvantitative og kvalitative fordele i relation til kundens forretningsområde. Herunder kan produkt- og kundevejledningen omfatte konkrete produktmæssige brugsforhold, fx anvendelse og montering, samt kommercielle fordele for kunden ved køb af produktet.

Fag: Sundhed for erhvervschauffører

Fagnummer: 45870	**Varighed** 1 dag
AMU-pris: DKK 208,00	**Uden for målgruppe:** DKK 900,75

Målgruppe: Chauffører, som fører erhvervskøretøjer, og som er interesseret i at vedligeholde og forbedre deres sundhed.

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888

Beskrivelse: Efter gennemført uddannelse har deltageren viden om:
- Kost
- Sundhed
- Alkohol/tobak/Stimilis betydning
- Stress
- Søvn
- Livskvalitet
- Ergonomi
- Motion

Deltageren kan på baggrund af denne viden:
- Vurdere egen sundhedstilstand
- Forebygge stress
- Forebygge chauffør relateret sygdom
- Arbejde ergonomisk korrekt
- Forbedre livskvaliteten
- Forbedre trafiksikkerheden

Deltageren kan agere korrekt som chauffør inden for den offentlige servicetrafik.

Fag: Salg og varer

Fagnummer: 47635	**Varighed** 15 dage
AMU-pris: DKK 3.120,00	**Uden for målgruppe:** DKK 8.349,25

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til ufaglærte og faglærte i større eller mindre virksomheder, der arbejder med betjening, personligt salg, reklamationsbehandling og metoder til udvikling af butiksprofilen, sortimentet og værktøjer til salgsfremmende vareplacering, samt konflikthåndtering, varedeklarationer samt principper for valg af leverandører.

Beskrivelse: Deltageren behersker metoder til dialog med kunder ved betjening, vejledning og reklamationsbehandling og personligt salg.
Deltageren kan anvende metoder til salgsoptimering og mersalg samt til sortimentssammensætning i udvalgte vareområder.
Deltageren kan anvende metoder til udvikling af butiksprofilen, sortimentet og serviceydelser, og værktøjer til salgsfremmende vareplacering, herunder events og kampagner.
Deltageren behersker konflikthåndtering i salgssituationer, ved reklamationer og i kassefunktionen.
Deltageren har indgående kendskab til varedeklarationer og de forkortelser, begreber, varenumre og andet, der fremgår af disse, og behersker i salgssituationer vejledning af kunder med udgangspunkt i varedeklarationer.
Deltageren har indgående kendskab til relevant lovgivning om udvalgte vareområder og varebehandling, som fx lovgivning om opbevaring af forskellige varer, lovgivning om anvendelse og sikkerhed og lovgivning om bortskaffelse og emballage.
Deltageren kender principper for valg af leverandører, herunder forskellige former for indkøbssamarbejde.

Fag: Konceptforståelse og drift i detailhandelen

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888

Fagnummer: 47637	**Varighed** 15 dage
AMU-pris: DKK 3.120,00	**Uden for målgruppe:** DKK 8.349,25

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til ufaglærte og faglærte i større eller mindre virksomheder, der arbejder med konceptforståelse og drift, herunder økonomiske nøgletal og arbejdsmiljøregler.

Beskrivelse: Deltageren kan opbygge koncepter i forhold til en butiksprofil, og anvende sammenhængen imellem koncept, salgskanaler, organisering og arbejdsopgaver i butikken, bl.a. til at sammensætte et varesortiment og til indretning af salgslokalet og til at gøre butikken salgsklar.
Deltageren kan anvende metoder til markedsføring af butiksprofilen, sortimentet og serviceydelser.
Deltageren har økonomi- og forretningsforståelse.
Deltageren behersker metoder til vareregistrering, kontrol ved varemodtagelse og behandling af produkter og emballager.
Deltageren behersker prisfastsættelse, vurdering af varebeholdningen, og kan anvende metoder og værktøjer til varebestilling og disponering.
Deltageren kan anvende metoder til lagerstyring og salgsregistrering.
Deltageren kan anvende relevante økonomiske nøgletal, herunder salgsdata, salgsstatistikker og nøgletal for salg til vurdering af egne, afdelingens og butikkens opfyldelse af økonomiske målsætninger.
Deltageren behersker metoder til intern kommunikation i butikken og værktøjer til personlig planlægning og styring af arbejdstid og -opgaver som fx bemandingsplaner, rytmer og rutiner til salgsklar butik, daglige, ugentlige og månedlige arbejdsopgaver samt sæsonbetingede arbejdsopgaver.
Deltageren kender til arbejdsmiljølovgivningen og kan anvende arbejdsmiljøregler i butikken i såvel behandlingen og opbevaringen af varer samt i omgangen med varerne.

Fag: Logistik og organisation i transporterhvervene

Fagnummer: 47721	**Varighed** 5 dage
AMU-pris: DKK 1.040,00	**Uden for målgruppe:** DKK 3.503,75

Målgruppe: Uddannelsen er for deltagere der er beskæftiget - eller ønsker beskæftigelse - inden for transportoptimering.

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888

Beskrivelse: Deltageren kan anvende den erhvervede viden om logistik og organisation inden for transporterhvervene.
Deltageren får kendskab til betydningen af virksomhedens idégrundlag, strategier og politikker i forhold til virksomhedens drift, styring og udvikling.
Deltageren får kendskab til forskellige organisationsformer og til forskellige ledelses- og styringsformer herunder viden om opbygning af kommunikations- og informationsgange inden for branchens virksomheder.
Deltageren får kendskab til styringssystemer i logistikkæden og konsekvenser ved forandringsprocesser i forbindelse med implementeringen af fx Lean, SCM og VMI eller andre logistikstyringssystemer.
Deltageren får kendskab til sin egen jobfunktions rolle i forhold virksomhedens logistikkæde set ud fra et helhedssyn, og kan på den baggrund indgå i samarbejdet om at udvikle virksomheden.

Fag: Sociale medier som kommunikationskanal i detail

Fagnummer: 47341	**Varighed** 1 dag
AMU-pris: DKK 208,00	**Uden for målgruppe:** DKK 789,95

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til ufaglærte og faglærte medarbejdere i større eller mindre detailhandelsvirksomheder, der arbejder med sociale medier som internt og eksternt kommunikationsmiddel.

Beskrivelse: Deltageren har kendskab til forskellige sociale medier.
Deltageren har kendskab til hvordan detailhandelsvirksomheder kan anvende sociale medier som kommunikationskanal til kunderne.
Deltageren har kendskab til hvordan detailhandelsvirksomheder kan anvende sociale medier som kommunikationskanal til medarbejderne.

Fag: Udvidet værdistrømsanalyse i B2B-handel

Fagnummer: 40431	**Varighed** 3 dage
AMU-pris: DKK 624,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.869,85

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til ufaglærte og faglærte medarbejdere i større eller mindre virksomheder, der arbejder med produktion, distribution, forsynings- og logistikopgaver.

Beskrivelse: Deltageren kan, ud fra viden om den udvidede værdistrømsanalyse, EVSM (Extended Value Stream Mapping) og virksomhedernes arbejdsgange i værdi- og forsyningskæden, i samarbejde med såvel interne som eksterne samarbejdspartnere bidrage til at effektivisere vare- og informationsflowet i hele forsyningskæden. Endvidere kan deltageren kortlægge den nuværende forsyningskæde og komme med forslag til en mulig fremtidig forsyningskæde, udarbejde handleplaner for optimering af forsyningsflowet, samt vurdere og identificere logistiske problemstillinger med udgangspunkt i den samlede forsyningskæde her og nu, og i fremtiden.

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888

Fag: Rådgiverrollen indenfor B2B-handel

Fagnummer: 46685	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 256,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.218,30

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til ufaglærte og faglærte medarbejdere i større eller mindre virksomheder, der arbejder med indkøb, logistik og/eller salgsopgaver i større eller mindre handels- og servicevirksomheder, samt speditions- og shippingvirksomheder.

Beskrivelse: Deltageren kan med sin forretningsmæssige forståelse for virksomheders værdikæder og processammenhænge optræde i en rådgivende funktion i forhold til leverandører og kunder og kan gennem rådgivningen medvirke til øget værdiskabelse i såvel egen som disses virksomhed/-er.

Herunder kan deltageren med afsæt i viden om leverandørens eller kundens services, varesortiment og kundesegment samt dennes setup omkring indkøb, logistik, lager og distribution tilpasse sin rådgivning, så kunden oplever en øget nytteværdi af relationen, fx i forhold til hvad valg/fravalg af et produkt eller en service betyder for leverandøren eller kunden og dennes samlede forretning.

Fag: Købmandskab og forretningsforståelse i detail

Fagnummer: 48253	**Varighed** 20 dage
AMU-pris: DKK 4.160,00	**Uden for målgruppe:** DKK 11.049,00

Målgruppe: Kurset retter sig mod ufaglærte medarbejdere i større eller mindre virksomheder, der arbejder med kvalitetssikring af butiksdriften samt butiksøkonomi.

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888

Beskrivelse: Deltageren kan ud fra forståelse af en detailhandelsvirksomheds karakteristika anvende principper om godt købmandskab og viden om den økonomiske sammenhæng i butikken i arbejdet med avance, omkostninger, omsætning, svind, kalkulation og prisfastsættelse, både af handelsvarer og af egenproducerede varer.
Deltageren kan ud fra en forståelse af økonomistyringsværktøjer som budget og regnskab med tilhørende nøgletal, og ud fra forståelse af anvendelse af registreringer af salgs- og købsdata demonstrere forretningsforståelse til løsning af udvalgte praktiske problemstillinger i forbindelse med planlægning af butikkens målgrupper og valg af handlingsparametre som sortiment, pris, beliggenhed og markedsføring samt miljø og social ansvarlighed.
Deltageren kan anvende talforståelse, samt udføre konkrete beregninger i salgssituationer.
Deltageren kan i arbejdet med udviklingen af butikken analysere mulighederne for udvikling af vareområder og kundegrupper og opstille alternative løsningsmodeller.
Deltageren kan anvende viden om innovative arbejdsmetoder i arbejdet med udvikling af nye forretningsområder og etablering af virksomhed, og i arbejdet med faglige og organisatoriske omstillingsprocesser.
Deltageren kan ud fra kendskab til grundlæggende arbejdsfunktioner og -forhold i en detailhandelsvirksomhed medvirke til at prioritere og tage ansvar for planlægning, udførelse og afslutning af arbejdsopgaver samt kommunikation af erhvervsøkonomiske informationer.
Som et led i udviklingen af kvaliteten i arbejdet og optimering af personaleressourcerne kan deltageren vurdere resultatet af afdelingens indsats, og kan analysere afdelingens resultater samt deltage i løsningen af faglige og organisatoriske problemstillinger.

Fag: Salg og kundekommunikation i detailhandelen

Fagnummer: 48254	**Varighed** 20 dage
AMU-pris: DKK 4.160,00	**Uden for målgruppe:** DKK 11.049,00

Målgruppe: Kurset retter sig mod ufaglærte medarbejdere i større eller mindre virksomheder, der arbejder med salg og kommunikation til kunder.

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888

Beskrivelse: Deltageren kan anvende mundtlig og skriftlig kommunikation og relevante kommunikationsstrategier i salg og kommunikation til kunder i butikken, samt tilpasse kommunikationen sprogligt, kulturelt og teknologisk til en virksomheds forskellige kommunikationssituationer og -kanaler.
Deltageren kan søge information om varer, kunder, økonomi og en virksomheds markedsforhold fra forskellige kilder, samt analysere og bearbejde informationen og fremlægge resultatet mundtligt og skriftligt for kunder i forbindelse med en salgs- eller kundevejledning eller for kolleger i butikken.
Deltageren kan arbejde metodisk med planlægning, administration og opfølgning af salgs- og markedsføringsaktiviteter, og kan udføre branding, salgs- og kundeserviceopgaver, med anvendelse af viden om kundeadfærd, kulturelle normer og værdier og om betydningen af personlig fremtræden.
Deltageren kan anvende viden om relevante bestemmelser i lovgivningen, der vedrører butiksdrift, salg, markedsføring og kundebetjening, i planlægning af arbejdsopgaver og konkrete salgssituationer.
Deltageren kan på baggrund af viden om målgrupper og segmentering anvende markedsanalyse og markedsføring i brancherelevante sammenhænge.
Deltageren kan vurdere, vælge og anvende relevante informationsteknologiske værktøjer til kommunikation og informationssøgning i forbindelse med vejledning og salg til kunder samt i de daglige arbejdsopgaver i butikken.
Deltageren kan anvende modeller til analyse og vurdering af behov for informationsteknologiske løsninger og reflektere over informationsteknologiske problemstillinger i en detailvirksomhed.

Fag: Bæredygtigt indkøb

Fagnummer: 49683	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 416,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.329,90

Målgruppe: Kurset retter sig mod faglærte og ufaglærte medarbejdere i større eller mindre virksomheder, der arbejder med indkøb.Det anbefales at deltageren har gennemført kurset 49084 Professionelt indkøb i virksomheden eller har tilsvarende kvalifikationer.

Beskrivelse: Deltageren kan medvirke til at gennemføre bæredygtige indkøb, herunder vurdering af produkter i forhold til bæredygtighed inden for et valgt område ud fra kendskab til miljøkrav, mærkningsordninger, certificeringer, livscyklusanalyser (LCA), beregning af totale omkostninger (TCO), genanvendelse af produkter og materialer og den tredobbelte bundlinje.
Deltageren kan medvirke til udvikling af en bæredygtig indkøbspraksis.

Fag: Brug af takograf og takografkort

Fagnummer: 49854	**Varighed** 1 dag
AMU-pris: DKK 208,00	**Uden for målgruppe:** DKK 789,95

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888

Målgruppe: Chauffører med primært operative opgaver, administrative medarbejdere med primært opgaver inden for ordremodtagelse og planlægning, mellemledere som fx kørselsforvaltere og planlæggere, og selvstændige vognmænd.

Beskrivelse: Efter gennemført uddannelse har deltageren opnået viden om:
· Takografens og takografkortets funktioner og korrekte anvendelse

Deltageren kan på baggrund af denne viden
· Betjene takografen korrekt
· Udskrive samt overføre samtlige data

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888