

Ämne: Personlig försäljning

Årskurs: 1 (Gymnasiet)

Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas kunskaper och förmågor att förstå och tillämpa centrala delar av säljprocessen enligt läromedlet *H2000 Personlig försäljning - med kunden i fokus*. Provet ska ge möjlighet att visa förståelse för säljarollen och viktig kommunikation, hur man bygger kundrelationer genom att lära känna kunder, hur man planerar och organiserar sitt säljarbete, produktens egenskaper och försäljningsargument, samt ekonomiska aspekter såsom intäkter och provision. Provets uppgifter är utformade för att stimulera både faktakunskaper och kritiskt tänkande kring etiska och praktiska situationer i försäljning.

Centralt innehåll från H2000	Betygskriterium E	Betygskriterium C
Säljarens kommunikation och förmåga att lyssna aktivt	Eleven kan ge exempel på vad som kännetecknar en god säljare och kommunicera enkelt	Eleven kan förklara och exemplifiera hur god kommunikation och lyssnande skapar förtroende
Kundkännedom och behovsanalys	Eleven beskriver enkla sätt att lära känna kunder	Eleven kan analysera kunders behov och anpassa säljinsatser efter dessa
Planering av säljarbete	Eleven gör enkla planer och följer dem	Eleven gör väl motiverade planer och kan föreslå förbättringar
Produktkunskap och argumentation	Eleven ger enkla beskrivningar av produkter och argument	Eleven utvecklar argument och anpassar efter kundens behov
Försäljnings ekonomi - intäkter, provision och kostnader	Eleven redogör för grundläggande ekonomiska begrepp	Eleven kan analysera ekonomiska samband och konsekvenser i försäljningen

Prov

Faktafrågor

Antal poäng: 18

1. Vilka två egenskaper är viktiga för en bra säljare enligt H2000?

- a) Att vara välsmort munläder och en god lyssnare
 - b) Att prata mycket och sälja allt snabbt
 - c) Att vara tyst och bara lyssna
2. Varför är det viktigt att lära känna sina kunder?
 - a) Så att säljaren kan anpassa erbjudandet efter kundens behov
 - b) För att kunna sälja så dyrt som möjligt
 - c) För att vinna konkurrensen över andra säljare
 3. Vad innebär planering i säljarbetet?
 - a) Att skriva en lista på vilka kunder som ska kontaktas och när
 - b) Att improvisera varje kundmöte
 - c) Att sälja så mycket som möjligt utan förberedelse
 4. Vad bör en säljare känna till om produkten?
 - a) Produktens egenskaper och fördelar
 - b) Var produkten är tillverkad och dess pris hos konkurrenter
 - c) Endast produktens färg och design
 5. Hur tjänar en säljare oftast pengar?
 - a) Genom lön och provision på försäljningen
 - b) Genom att sälja många produkter snabbt utan kundkontakt
 - c) Genom att arbeta utan lön för att lära sig
 6. Vad betyder behovsanalys?
 - a) Att ta reda på vad kunden verkligen behöver
 - b) Att sälja allt kunden vill ha oavsett behov
 - c) Att ge rabatter för att få kunden att köpa
 7. Vilken kommunikationsförmåga är viktigast för en säljare?
 - a) Att lyssna aktivt och förstå kunden
 - b) Att prata snabbt och mycket
 - c) Att undvika svåra frågor från kunden
 8. Vad är syftet med ett säljsamtal?
 - a) Att skapa en dialog där säljare och kund utbyter information
 - b) Att säljaren bestämmer allt och kunden lyssnar
 - c) Att prata om produkten utan att lyssna på kunden
 9. Hur kan en säljare bäst planera sin försäljning?
 - a) Genom att sätta upp mål och tidsplan för kundkontakter
 - b) Genom att sälja till den första kunden som dyker upp
 - c) Genom att inte planera alls och vara flexibel
 10. Vad är ett säljarargument?
 - a) En förklaring som visar varför kunden ska köpa produkten
 - b) Ett bråk mellan säljare och kund
 - c) En lista på alla produkter i butiken
 11. Varför är produktkännedom viktigt?
 - a) För att kunna svara på kundens frågor och övertyga
 - b) För att kunna göra produkten billigare
 - c) För att snabbt byta ut produkten vid reklamation
 12. Vad innebär provision för en säljare?
 - a) Extra ersättning baserad på försäljningsresultat

- b) En fast månadslön utan koppling till försäljning
- c) En straffavgift om säljaren inte säljer nog
- 13. Vad innebär det att vara en god lyssnare i försäljning?
 - a) Att aktivt förstå och bekräfta kundens behov
 - b) Att låta kunden prata utan att svara
 - c) Att styra samtalet och avbryta ofta
- 14. Hur kan säljaren anpassa sitt budskap?
 - a) Genom att lyssna på kundens behov och ge relevant information
 - b) Genom att använda samma argument till alla kunder
 - c) Genom att prata mycket om produkten utan paus
- 15. Vad är ett säljmål?
 - a) En mätbar målsättning för försäljningen under en given period
 - b) Ett sätt att stressa kunden
 - c) Ett mål att undvika kunder
- 16. Varför är planering viktig i säljarbetet?
 - a) För att arbeta effektivt och nå uppsatta mål
 - b) För att kunna ta många pauser
 - c) För att undvika kundkontakt
- 17. Vad innebär kundsegmentering?
 - a) Att dela in kunder i grupper med liknande behov
 - b) Att sälja på samma sätt till alla kunder
 - c) Att ignorera vissa kunder
- 18. Vad skiljer intäkter från kostnader?
 - a) Intäkter är pengar som kommer in, kostnader är pengar som går ut
 - b) Intäkter är pengar som går ut, kostnader är pengar som kommer in
 - c) Intäkter och kostnader är samma sak

Ordkollen

Antal poäng: 12

Beskrivning: Nedan listas ord och begrepp som följs av tre alternativa förklaringar. Du ska ringa in det alternativ som är korrekt.

Ord	1	2	3
Säljare	Person som säljer produkter	Person som köper produkter	Person som producerar varor
Behovsanalys	Identifiera kundens behov	Visa produkter snabbt	Ge rabatter till kunden
Planering	Göra en lista över arbetsuppgifter	Att sälja så mycket som möjligt	Att inte göra något alls
Försäljningsargument	Skäl att köpa produkten	En reklamfilm	En kritisk kommentar

Ord	1	2	3
Provision	Lön baserad på försäljning	Fast månadslön	Skatt på försäljning
Kundsegmentering	Dela in kunder i grupper	Undvika vissa kunder	Sälja till alla på samma sätt
Produktkännedom	Kännedom om produkten	Kännedom om konkurrenter	Kännedom om kunder
Intäkter	Pengar som kommer in	Pengar som går ut	Skatt som betalas
Kostnader	Pengar som går ut	Pengar som kommer in	Vinst som görs
Lyssnare	Person som aktivt hör och förstår	Person som pratar mycket	Person som sover
Säljmål	Mål för försäljning	Mål för kundbesök	Mål för semester
Kundrelation	Relation mellan säljare och kund	Relation mellan konkurrenter	Relation mellan vänner

Resonerande frågor

Antal poäng: 20

Beskrivning: Besvara frågorna utförligt. Du kan skriva på baksidan om det behövs.

- Beskriv varför det är viktigt för en säljare att både kunna prata väl och vara en bra lyssnare. Ge exempel på situationer där båda egenskaperna behövs.
- Hur skulle du planera ditt säljarbete inför en vecka med flera kundmöten? Vilka delar är viktigast att tänka på och varför?
- Vilka metoder kan du använda för att lära känna dina kunder bättre? Varför är det viktigt?
- Förklara vad försäljningsargument är och ge två exempel på argument för en produkt du vill sälja.
- En kund vill köpa en produkt som du vet inte är den bästa lösningen för kunden. Hur skulle du hantera situationen? Diskutera både etiska och praktiska aspekter.

Bedömning

Totalt antal poäng: 50

Betyg Andel rätt Poäng

E Minst 30 % 15

D Minst 45 % 23

Betyg Andel rätt Poäng

C Minst 60 % 30

B Minst 75 % 38

A Minst 90 % 45

Poängen är fördelade enligt: Faktafrågor 18 poäng, Ordkollen 12 poäng och Resonerande frågor 20 poäng. Resonerande frågor har större vikt då de testar förståelse och förmåga att analysera.

Tidsuppskattning: cirka 60 minuter.

Tags: [Prov](#)