

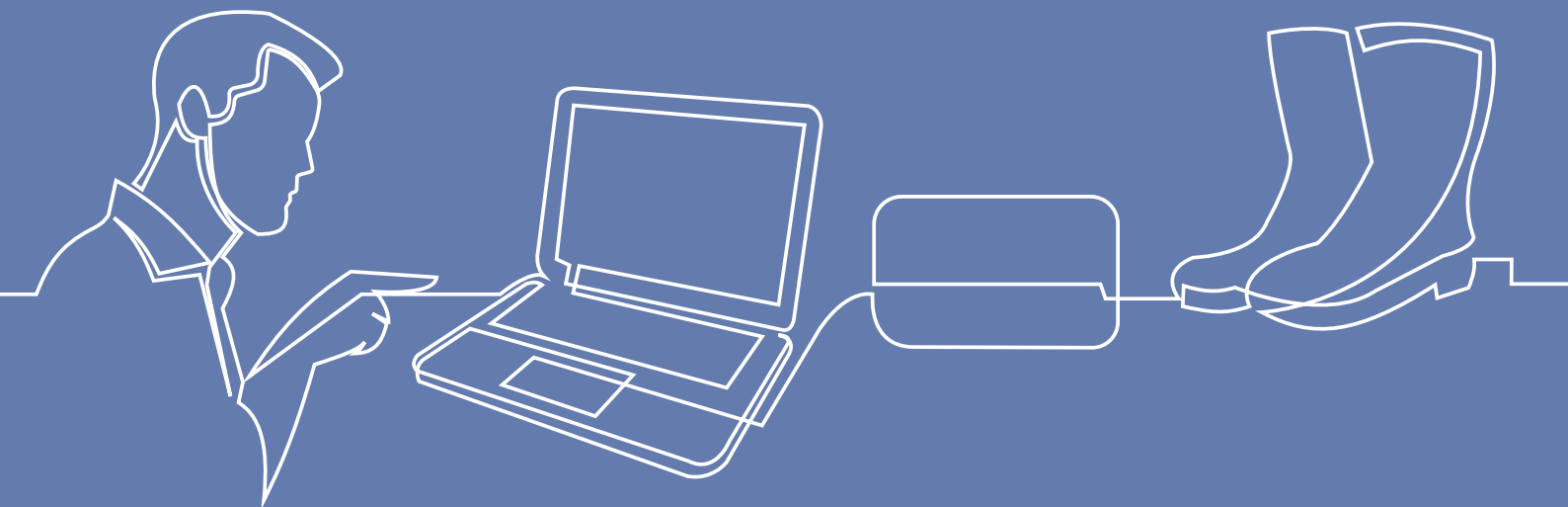
Utbildningsprogram

Kompetenslyft för handeln



Utbildningar

Handelns digitala transformation	3
Omvärldsanalys i den digitala handeln.	4
E-handel, fysisk handel eller både och.	5
Från tanke till köp	6
Kundservice och kundbemötande 2.0	7
Träffa rätt i din digitala marknadsföring.	8
Marknadsföring i sociala medier	9
Vad är Kompetenslyft för handeln?	10





Handelns digitala transformation

- en resa du vill vara med på

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 vi handlare kan dra nytta av digitaliseringen och den omvärld vi befinner oss i.

Vi går igenom handelns digitala utveckling under de senaste åren. Hur har digitaliseringen påverkat handeln och handelns förutsättningar? Vi tittar på hur bland annat internets framväxt, e-handeln, sociala medier, influencers, drop shipping och Amazon har påverkat köpmönster och köpbeteenden och förändrat våra konsumtionsmönster. Vi går även igenom fakta och statistik hur butiker och e-handel inte bara kan samexistera utan även dra nytta av varandras olika styrkor. Vilka möjligheter finns med digitaliseringen? Hur går det att använda digitala mätverktyg, insikter från sociala medier och utnyttja en global räckvidd på en lokal marknad?

Under en halvdag går vi igenom:

- Handelns digitalisering – en översikt
- E-handel och butiksdöden, fakta och myter
- Digitaliseringens möjligheter
- Globalt och lokalt – hur hänger det ihop?
- Konsumentbeteende
- Trender
- Drivkrafter
- Möjligheterna i den digitala transformationen
- Hur ska man tänka i sin verksamhet för att möta konsumentens behov?

Vilka färdigheter och förmågor kan du förvänta dig efter avslutad utbildning?

Efter utbildningen kan du ge exempel på utmaningar och möjligheter som följer av handelns digitala transformation. Du kan beskriva hur kraven och förväntningarna på den egna verksamheten påverkas. Se den digitala transformationen i handeln som en möjlighet att utveckla din verksamhet och kunna möta den framtida kundens behov ännu bättre.



Utbildningsledare:

Helena Mattsson, *StigFram*

Utbildningslängd: en halvdag

Målgrupp: alla



Omvärldsanalys i den digitala handeln

- ett verktyg för att lyckas följa utvecklingen

Omvärldsanalys låter högtravande, men handlar enkelt uttryckt om att ha koll på vad som händer omkring dig för att kunna fatta beslut som gynnar din verksamhet. Det handlar om att göra den egna verksamheten konkurrenskraftig och relevant. Genom utbildningen får du lära dig att jobba med omvärldsanalys på ett sätt som fungerar för din verksamhet.

Under utbildningen går vi igenom hur du kan arbeta med olika verktyg och metoder för att omvärldsbevaka och analysera din verksamhet, din bransch och dina konkurrenter. Efter utbildningen kan du svara på frågor som: Hur sätter du mål för omvärldsanalysen? Hur avgör du vilka kunskapskällor/mediaflöden som är relevanta för dig? Hur får du fram bra information? Hur ser du till att informationen hamnar där den gör nytta. Utbildningen hålls i workshopform där vi blandar teori med praktiska övningar.

Under en halvdag går vi igenom:

- Verktyg och hjälpmedel för digital omvärldsanalys
- Omvärldsbevakning i sociala medier
- Konkurrentanalys
- Hur gör du en digital SWOT?

Vilka färdigheter och förmågor kan du förvänta dig efter avslutad utbildning?

Efter utbildningen kan du genomföra sökningar på nyheter, analyser och trender som leder till en löpande omvärldsbevakning. Du kan värdera olika omvärldstrender som påverkar den egna verksamheten och kan ge exempel på olika perspektiv/frågor som kan vara intressanta att omvärldsbevaka.



Utbildningsledare:

Helena Mattsson, *StigFram*

Utbildningslängd: en halvdag

Målgrupp: alla



E-handel, fysisk handel eller både och

- affärsstrategi i ett digitalt handelslandskap

Vilken affärsstrategi är rätt för dig i ett digitalt handelslandskap? Vilka vägval och överväganden bör du göra? Idag gäller det att förändringshastigheten inom företaget är lika stor som i omvärlden. 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.

Under utbildningen bygger vi upp kunskapen om hur du vässar din affärsidé, mission och vision, samtidigt som vi kartlägger företagets starka och svaga sidor jämfört med omvärldens och kundernas förväntningar. Vi lär dig om olika försäljningskanalers för och nackdelar och hur du på lämpligast sätt väljer att fördela dina resurser för att nå störst effekt.

Under en halvdag går vi igenom:

- Olika kanalers styrkor och svagheter.
- Inspiration från andra koncept
- Framtidsäkrad strategi
- Analys av starka och svaga sidor i din egen verksamhet
- Affärsidé, vision och mission

Vilka färdigheter och förmågor kan du förvänta dig efter avslutad utbildning?

Efter utbildningen kan du utifrån en förståelse för styrkor och svagheter i olika kanaler förstå din verksamhets starka och svaga sidor. Du vet vad du kan jobba med för att utveckla ditt koncept och fått tips på redskap att använda för att skapa en omvärldssäkrad strategi.



Utbildningsledare:

Helena Mattsson, *StigFram*

Utbildningslängd: en halvdag

Målgrupp: ledare och centrala funktioner



Från tanke till köp

- förstå och anpassa dig till den nya kundresan

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? Du kommer få med dig redskap under utbildningen så att du utifrån ditt eget företag kan identifiera persons och undersöka hur din kunds resa ser ut för att kunna fundera på hur du kan prioritera och anpassa kanaler, information och bemötande så det blir en enklare resa framåt.

Under en halvdag går vi igenom:

- Kundresa – att gå i kundens skor
- Beteenden och förväntningar från dagens kunder
- Vem är min målgrupp, mina typkunder och personas?
- Hur ser deras kundresa ut?
- Awareness, Consideration, Conversion – från inspiration till köp
- Den digitala och fysiska butiken i samspel
- Hur kan jag anpassa kanaler, information och bemötande?

Vilka färdigheter och förmågor kan du förvänta dig efter avslutad utbildning?

Efter utbildningen kan du utifrån din målgrupp identifiera typkunder (personas), analysera hur du kan anpassa medieval, kundmötet och kommunikation utifrån deras behov och förväntan under kundresan. Du kan ge exempel på olika kontaktytor under en kundresa och vilka delar du själv kan påverka.



Utbildningsledare:

Helena Mattsson, *StigFram*

Utbildningslängd: en halvdag

Målgrupp: ledare och centrala funktioner



Kundservice och kundbemötande 2.0

- samma kunder - nya förväntningar

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. Hur tar du initiativ och ger beslutsstöd? Hur får jag reda på vad kunden vill? Hur bryter jag min autopilot och utvecklar mitt bemötande? Vi tar upp tips och trix som hjälper dig komma förbi dina egna barriärer och utveckla ditt bemötande på ett medvetet och individanpassat sätt.

Under en halvdag går vi igenom:

- Kunden idag
- Vilket bemötande värderas högt?
- Olika kunder, olika förväntningar
- Hur får du reda på mer om kunden?
- Vad ger ett wow?
- Hur är du som säljare?
- Vad påverkar oss i kundmötet?
- Vad kan du förändra och förstärka?
- Hur kan ni tillsammans utveckla ett tydligare, positivt bemötande som ger långsiktig effekt?

Vilka färdigheter och förmågor kan du förvänta dig efter avslutad utbildning?

Utbildningen ger dig redskap som du direkt kan använda i din vardag. Du har fått på dig kundglasögon, förtydligat din yrkesroll och förstår hur du kan anpassa kundmötet utifrån olika kunders förväntningar. Du har uppdaterat din egen och verksamhetens syn på relevant bemötande och hur ni kan utveckla er kommunikation och värdskap.



Utbildningsledare:

Emelie Söderlind, *StigFram*

Utbildningslängd: en halvdag

Målgrupp: alla



Träffa rätt i din digitala marknadsföring

- rätt fokus för dina kunder

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.

Utbildningen går igenom digital marknadsföring från grunden och förklarar hur du bör arbeta strategiskt för att mäta resultat och få önskad effekt. Vi går igenom de viktigaste kanalerna för digital marknadsföring (Google Ads, Paid Social etc.) och du får en grundläggande förståelse för sökmotoroptimering. Genom utbildningen kommer du utveckla din förmåga att utvecklas inom digital marknadsföring på ett sätt som är relevant för din verksamhet. Utbildningen blandar teori med ett par kortare praktiska övningar.

Under en halvdag går vi igenom:

- Strategi för synlighet i de viktigaste kanalerna
- Möjligheterna med Google Ads: Youtube, display (GTM), sökordsannonsering
- Facebooks marknadsföringskanaler: Facebook, Instagram, display (Audience network): Vad kan du köpa för synlighet? Hur ska du tänka kring budgetstrategi etc.?
- Grunden i sökmotoroptimering

Vilka färdigheter och förmågor kan du förvänta dig efter avslutad utbildning?

Efter utbildningen kommer du ha en grund i hur du ska tänka för den egna verksamhetens marknadsföringsstrategi och anpassa den utifrån din affärsstrategi och kundkänedom. Du har förmågan att värdera olika digitala marknadsföringsalternativ och har de grundläggande verktygen för en optimerad digital närvaro i relevanta digitala kanaler.



Utbildningsledare:

Daniel Erksam, *Salgado*

Utbildningslängd: en halvdag

Målgrupp: alla



Marknadsföring i sociala medier

- skapa relevant innehåll för dina kunder

Att synas och marknadsföra sig i olika medier är viktigt för många handelsföretag. Att skapa ett genomtänkt och snyggt innehåll (som passar för de sociala kanalerna) 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 kommer förstå hur innehåll i sociala medier bör se ut både vad gäller video, bilder och text.

Under utbildningen går vi igenom de viktigaste och mest relevanta sociala mediekanalerna. Vilka särskilda krav som ställs på innehåll och vad kännetecknar bra innehåll i dessa sociala kanaler. Rörligt/video är ett viktigt format som bör användas. Vi går igenom hur du kan börja producera mer och bättre eget rörligt innehåll. Utbildningen blandar teori med praktiska övningar.

Under en halvdag går vi igenom:

- De viktigaste sociala kanalerna och dess kännetecken.
- Skapa innehåll som är bra för sociala medier.
- Grunderna i köpt synlighet i sociala kanaler (kallat "Paid social")

Vilka färdigheter och förmågor kan du förvänta dig efter avslutad utbildning?

Genom utbildningen kommer du som deltagare utveckla din förmåga att bedriva egen marknadsföring i sociala medier på ett sätt som är relevant för din verksamhet. Du har fått verktyg som bidrar till mer medvetna vägval och en ökad förmåga att skapa relevant innehåll i olika sociala medier.



Utbildningsledare:

Daniel Erksam, *Salgado*

Utbildningslängd: en halvdag

Målgrupp: alla

Vad är

Kompetenslyft för handeln?

Kompetenslyft för handeln är ett utbildningsprojekt som stärker handelns kompetens att dra nytta av den digitala transformationen. Genom projektet vill Handelsrådet bidra till en attraktiv handelsbransch som professionaliseras och utvecklas i takt med samhället

– en handelsbransch som ser möjligheterna som den digitala transformationen medför. Du som deltar i utbildningen utvecklar din kompetens att vara och hålla dig anpassningsbar och relevant i en ständigt föränderlig handelsbransch. Genom att delta visar du att du vill och vågar utvecklas. Du bidrar även till en pågående och ständig professionalisering av branschen. Kompetenslyft för handeln drivs av Handelsrådet och medfinansieras av Europeiska Socialfonden.

www.handelsradet.se

