

Håndbok lærer – Læreplan studentsamling 2017

Handout Teacher - Curriculum Student Camp 2017

Tittel på kvalifikasjonen <i>Title of the qualification</i>	Florist <i>Florist</i>	
EQF Nivå <i>EQF level</i>	Nivå 3 (Blomsterselger) <i>Level 3 (Flower seller)</i>	
Henvisning til enheter av læringsutbytte <i>Reference to units of learning outcomes</i>	U3 Teknikker <i>U3 Techniques</i>	U3.2 Framstillingsteknikker <ul style="list-style-type: none"> Binding (buketter, krans, krans) med ulike verktøy / designmidler U3.2 <i>Manufacturing techniques</i> <ul style="list-style-type: none"> Binding (bouquets, wreath, garland) with various tools / means of design
	U8 Markedsføring og salg <i>U8 Marketing and sales</i>	U8.1 Kundeservice og service <i>U8.1 Customer advice and service</i>

EQF beskrivelseskode nivå 3

Fungerer uavhengig og selvstendig. Tar ansvar for utførelsen av oppgaver, tilpasser løsninger for ulike problemer.

EQF Descriptor level 3

Works independently and self-adapted. Takes responsibility for completion of tasks in work; adapts own behaviour to circumstances in solving problems.

Krav profil/kvalifikasjonskrav**Jobbtittel : Blomsterselger****Requirement profile / qualification requirements****Job title: Flower seller**

En kvalifiserte blomsterforhandler på EQF nivå 3 arbeider i blomsterbutikker eller på markeder med eget blomstområde. Mulige jobber er i salgsområde, i blomsterbindingsrommet, ved disken og muligens i lageret.

The qualified flower seller EQF Level 3 works in the flower retail or company with a separate flower area. Possible jobs are in the sales room, in the binder room, at the desk and possibly in the warehouse.

Den kvalifiserte blomsteselgeren har en kundeorientert og rådgivende holdning/mentalitet. Han/hun arbeider kvalitetsbevisst, presist og kreativt og i henhold til moderne kunnskap innen design og trender. Han/hun jobber i tråd med kundens ønsker og under den økonomiske ramme til selskapet. Han/hun har forretningssans og fokuserer sitt arbeid på selskapets mål. Han/hun kan arbeide i team, viser initiativ, er interessert i å utvikle seg i sitt fagområde og er lojal mot selskapet. Han/hun er åpen for utfordringer og kan sette prioritinger i utførelsen av sitt arbeid, for å sikre optimal kundebehandling og arbeidsprosessene i selskapet. Dette gjelder også for prioriteringen av levende materialer sammenlignet med annet arbeid. Han/hun følger de definerte kvalitetsstandardene. Arbeid i henhold til kvalitetskravene krever konstant oppmerksomhet og kan komme i konflikt under tidspress.

Spesialisten innen blomsterhandel er klar over at avtalen med selskapet og dets kunder er bindende.

The qualified flower seller has a customer-oriented and advisory attitude / mentality. He / she works in a quality-conscious, precise and creative manner and according to modern knowledge in design and trends. He works in accordance with the wishes of the customer and within the scope of the available business budget. He has business acumen and focuses his work on the company's goals. In his job he works together in a team, shows initiative, is interested in the developments in his field and he is loyal to the company. He is open to challenges and can set priorities in the performance of his work. It ensures optimum customer care and the work process in the company. This also applies to the high priority of the care of living products compared to other works. He acts in the agreed quality standards. Working to quality standards requires constant attention and can come into conflict with time pressure. The floristry specialist is aware that his agreement with the company and its customers is binding.



Den kvalifiserte blomsterselgeren jobber selvstendig og kan lede et team. Han/hun er ansvarlig for god kvalitet og profesjonell gjennomføring av blomsterdekorasjoner. Han/hun er også ansvarlig for anvendelsen av miljø, helse- og sikkerhetsforskrifter. I tillegg ansvarlig for riktig gjennomføring av salgsprosessen i direkte kontakt med kundene med forretningens mål i tankene. Han/hun er ansvarlig for forretningen, de daglige aktivitetene og har en ledende rolle i teamet mot mindre dyktige medarbeidere. Og har til oppgave å informere leder / administrerende direktør om saker som berører forretningen. Han/hun arbeider under ledelse av administrerende direktør eller leder.

The qualified flower seller works independently and can lead a team. He is responsible for a good quality and professional execution of flower arrangements. He is also responsible for the application of environmental, health and safety regulations. In addition, he is responsible for the proper execution of the sales process in direct contact with customers. While working, he keeps his business goals in mind. He is responsible for the organization, the daily activities. He has a leading role in the team towards less skilled employees. He has the task of informing the entrepreneur / managing director about concerns of the company. He acts under the responsibility of the managing director or entrepreneur.

Den kvalifiserte blomsterselger har kompetanse og ferdigheter som er nødvendige for utførelsen av yrket og den daglige virksomhet. Blomsterselgeren tar ansvar for typiske blomsterprodukter (buketter, dekorasjoner etc.). Dette krever kunnskap og forståelse av prosessen. Han/hun tar beslutninger og setter prioriteringer knyttet til arbeidets utførelse. Han/hun kan ofte jobbe under varierende sesongmessige forhold og plutselige salgstopper. Kreativitet i balanse med det kommersielle ønskede resultatet. Han/hun har produkt kompetanse og kommunikasjonsferdigheter i grunnleggende ledelse og organisasjon. En kvalifiserte blomsterselger er ansvarlig for planlegging, gjennomføring og kontroll av sitt arbeidsområde.

The qualified flower seller has the expertise and skills necessary to fulfill the job and mission in the day to day business. The flower sellers take responsibility for typical floristic products (bouquets, arrangements, plantings ...). This requires knowledge and understanding of the overall process. He makes decisions and sets priorities related to the performance of his work. He often works under a variety of conditions, with seasonal conditions and sudden sales peaks, and he responds / copes appropriately. Creativity is in balance with the commercial desired result. General product knowledge and expertise are coupled with communication skills and foundations in management and organization. The qualified flower seller is responsible for the planning, implementation and control of his work area.

Innholdsfortegnelse <i>Content description</i>	
<p>Denne leksjonen fokuserer på</p> <ul style="list-style-type: none"> • planlegging, forberedelse og produksjon av avskårne buketter i kommersiell skala • generelt arbeid i blomsterbutikken og vedlikehold (kundeservice, omsorg for blomsterbutikken) <p><i>This learning unit focuses on</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>the planning, preparation and preparation of bound floral bouquets on a commercial scale</i> • <i>general work in the flower shop including maintenance (customer service, care flower shop)</i> 	
Læringsutbytte <i>Learning outcomes</i>	
<p>Håndbundne buketter <i>Hand-tied bouquets</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planlegging og design av avskårne blomster/buketter • Forberede avskårne buketter • Lage avskårne buketter • Bruk av forskjellige materialer, hjelpemidler og verktøy • Effektivt anvende elementene i designteori • Forstå kundespesifikasjonene • Arbeide innenfor en økonomisk akseptabel standard og tidsrammer • Beregne kostnaden av avskårne buketter i henhold til spesifikasjonene • Vise floristiske ferdigheter med en kommersiell og tjenesteorientert holdning. • Kjenner viktigheten av helse og miljø på arbeidsplassen og tar hensyn til dette under arbeidet. • <i>Planning and designing of bound floral bouquets</i> • <i>Preparing bound bouquets</i> • <i>Creating / constructing bound bouquets</i> • <i>Using a variety of materials and tools and tools</i> • <i>Effectively applying the elements of design theory</i> • <i>Interpreting the customer specifications</i> • <i>Working in an economically acceptable standard and time frame</i> • <i>Determining the costs of bound bouquets according to specifications</i> • <i>Demonstrating floristic skills with a commercial and service-oriented attitude</i> • <i>Knowing the importance of health and safety at work and consider these during binding</i>
Kundeservice og salgsaktiviteter	



<p><i>Customer service and sales activities</i></p>	<p>Kundeservice består av</p> <ul style="list-style-type: none"> • Møte og hilse på kunden • Fastsettelse av kundens forespørsel • Diskusjon med kunden og utvalg av de riktige produktene • Avslutning av salgsprosessen (emballasje, betaling) <p><i>Customer service consists of</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Meeting and greeting of the customer • Determination of the customer's request • Customer consultation and selection of the right products • Completion of the sales process (packaging, payment) <p>Annet vedlikehold og arbeidsmessige oppgaver</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentasjon av produkter / avskårne buketter • Kjennskap til blomster og planter i blomsterbutikken , i stand til å utføre blomstepleie og stell • Lage vanlige / enkle buketter og sette prisen • Sørger for at det er rent i blomsterbutikken • Samarbeider og jobber ansvarlig • Være miljøbevissthet på jobben • Ta hensyn til arbeidsmiljø- og helse på arbeidsplassen <p><i>Other maintenance and work related tasks</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentation of the products / bound bouquets • Identification / recognition of flowers and plants in the flower shop, able to carry out proper care measures • Make common / simple bouquets and determine the price • Take care of the cleanliness in the flower shop • Teamwork and working responsibly • Implementing environmental awareness at work • Consideration of occupational health and safety
<p>Varepresentasjon <i>The product presentation</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Korrekt presentasjon av varer • Har kunnskap om butikkdesign • Tar vare på bukettpresentasjonen • Correct presentation of goods • Has knowledge of store design • Takes care of the bouquet presentation

<p>Salgssamtalen <i>The sales talk</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Riktig kundekonsersasjon • Forstå kundens ønske gjennom riktige spørsmålsteknikker • Informere og gi råd • Godkjenning av bestillinger • Ta hånd om kundeklager og løse problemer • Har kunnskap om produktene • Levering av tjenester • Tilkalle leder eller eier for mer komplekse og spesielle henvendelser • <i>Correct customer conversation</i> • <i>Determine customer's desire through correct questioning techniques</i> • <i>Inform and advise</i> • <i>Acceptance of orders</i> • <i>Treat customer complaints and solve problems</i> • <i>Has knowledge of the products</i> • <i>Provision of services</i> • <i>turn on the manager or owner for complex or special operations</i>
<p>Avslutning av salget <i>Settlement of the sale</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informasjon til kunden om riktig pris • Produktene pakkes i henhold til stilen til blomsterforretningen og de spesifikke produkter • <i>Customer information about the right prices</i> • <i>Products pack according to the style of the flower shop and the specific product features</i>
<p>Kasseapparatet, ledelse <i>Cash register, management</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kasseapparat og betalingsterminalen klar til bruk, vedlikehold og pleie (rull og båndbytte etc.) • Avslutte salget med kasseapparatet • Betjener kasseapparatet og betalingsterminalen i henhold til instruksene, tar hånd om returer. • I samarbeid med leder oppgjør av kontantbeholdning og overføring av den daglig omsetning • <i>Cash register and EC machine ready for operation, maintenance and care (roll and ribbon change)</i> • <i>Complete sales with the cash register</i> • <i>Operates cash register and EC machine according to instructions; settle and register, processing product return</i> • <i>In cooperation with the company owner, cash balance and transfer of daily turnover</i>

Oppgavens mål

Objectives of the assignment

- Du mottar kunder og gjennomfører kundesamtaler på en høflig måte. Du gir anbefalinger til kundene og tar hensyn til kundens ønsker (Smak / stil, pris og anledning) I tillegg godtar du ordrene, og lager bunter av blomster. Du demonstrerer dine floristiske ferdigheter med en forretnings og service innstilt holdning.
- De behandler klager fra kunder i henhold til gjeldende standard prosedyrer. For mer komplekse problemer, henviser du til nærmeste leder.
- I tillegg kan du emballere produkter, med tanke på værforholdene og på den måten som det gjøres i forretningen.
- Du gjør kassen og betalingsterminalen klar til bruk, du fyller kassen med kontanter og kassaruller erstattet. Du betjener kassaapparatet og betalingsautomaten ifølge instruksjonene, du registrerer returnering av varer. I samarbeid med eier gjør du kassaoppgjør og overfører kontantresultatet.
- *You receive customers and conduct customer conversations in a polite manner. You advise the customers taking into account the wishes of the customer (taste / style, price and occasion). In addition, you accept the orders correctly. You make tied bouquets. You demonstrate their floristic skills with a business-oriented and service-oriented attitude. You determine the costs of tied bouquets.*
- *You handle the standard customer complaints according to the current standard procedure. For more complex complaints, refer to your immediate supervisor.*
- *In addition, you can pack the products sold, taking into account the weather conditions and in the way that often takes place within the company.*
- *You make the cash register and ATM ready for use; they fill the cash register with cash and replace cash registers. You operate the cash register and ec machine according to instructions; count and register and process product return. In cooperation with the farmer, you close the cash register and transfer the cash result.*

Arbeidsordre

Work assignment

Som en kvalifisert blomsterselger blir du bedt om i denne uken å overta en stor del av salgsarbeidet fordi en kollega er syk og dine andre kolleger har mange eksterne bestillinger. Du vil overta salgsarbeidet og alt som hører med. *As a qualified flower seller, you will be asked to take over a large part of the sales process this week. Since a coworker is ill and your other colleagues have many external orders, the sales will be transferred to you with sales talks and everything that has to do with them.*

Det er ment at du hovedsakelig mottar kundene, gjennomfører kundediskusjoner, informerer og rådgiver kunder. Du vil også motta bestillinger, lage buketter, forstå kundetyper og effektivt anvende elementene i designet. I tillegg bør du også pakke produktene riktig og utføre kassaarbeid. Du vil takle kundeklager og løse relaterte problemer. Du bør jobbe uavhengig, men du vet også at du alltid kan henvende deg til dine kolleger og be om hjelp ved komplekse spørsmål eller i uventede situasjoner.

It is intended that you mainly receive the customers, conduct customer discussions, inform and advise customers. You will also accept orders,



This publication is licensed under a
Creative Commons License:
Attribution - Share-Alike.

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



make bouquets, interpret customer types, and effectively apply the elements of the design. In addition, you should also pack the products properly and perform the various cashier's work. You will handle the standard customer complaints and solve related problems. You should work independently, but you also know that you can always approach your colleagues and ask for help if there are complex questions or in unexpected situations.

Din veileder vil gi deg jobben denne uken for å gjennomføre de ulike salgsteknikker.

- Du fører en korrekt kundesamtale/teknikk for å forstå kundens forespørsel.
- Du informerer og gir råd til kundene om de ulike mulighetene og aksepterer ordren.
- Du lager, i henhold til kundens krav en korrekt bukett.
- Du arbeider forretningsmessig og serviceorientert.
- Du bestemmer kostnadene for den bundne bukett.
- De behandler klager.

Your supervisor will give you the job this week to conduct the various sales talks.

- *You lead correct customer discussions and determine the desire of the customer by special questioning techniques*
- *You inform and advise the customers about the different possibilities, order acceptance*
- *You manufacture, according to customer requirements and design correct bouquets*
- *You work business-oriented and service-oriented*
- *You determine the costs of tied bouquets*
- *You process the standard complaints*

I ditt firma er service topp prioritet og får din fulle oppmerksomhet. Du vet prisene på produktene og vet når det er endringer (for eksempel rabatter eller sporadiske tilbud).

Hvis kunden har bestemt seg, eller når du har laget den avskårne bukett, pakker du produktet eller bukett på en måte som er vanlig i forretningen, avhengig av værforholdene og produktets sårbarhet

Du avslutter salget ved å bruke kassens PIN-kode for å registrere salg av produktet. På slutten av dagen stenger du og gjør kasseoppgjøret.

In your company service is top priority, where you pay attention. You know the prices of the products and know when there are changes in the prices (discounts or occasional purchases, for example).

If the customer has come to a decision or you have made the bound bouquet, pack the product or bouquet in a manner that often takes place within the company, depending on the weather conditions and the vulnerability of the product

You settle with the customer by using the cashier's PIN pad to register the sale of the product. At the end of the day, you close your cash register because you register after you have completed the cash register.

Studentaktiviteter Studentsamling & Dresden - september 2017
Operasjonssituasjon blomsterhandler 5 dager
Student Activities Student Camp Dresden - September 2017
Operational situation Florist 5 days

For konsultasjonen presenteres buketter på et passende bord. Det bør være laget en komplett, atmosfærisk presentasjon av en salgstransaksjon. I hvert tilfelle er et område i den imaginære butikken på 7 meter tilgjengelig. Bukettene skal presenteres på passende varevogner og i matchende vaser.

- Presentasjonen skal være ferdig innen onsdag 17:00.

For a consultation situation bouquets are presented on a presentation surface. It should be a complete, atmospheric presentation of a sales transaction created. In each case an area in the imaginary shop of 7 meters is available. The bouquets are to be presented on suitable goods carriers / stools and in matching vases.

- *Until Wednesday 17:00 h the presentation should be finished.*

arbeidsplan mandag:

Planlegger designideen for virksomheten – forretningens profil.

Ordre akseptert (avhengig av tilgjengelige varer) :

1. rustikk / landlig
2. moderne / chic
3. ungdommelig
4. årgang
5. jul

Diskusjonstema for studentene:

- Designideer for forretningen - Samarbeide Identitet
- Utvalg av avskårne blomster
- Utvalg av varevogner
- Utvalg av vaser
- Utvalg av tilbud i henhold til virksomhetstypen

Opprett en handleliste eller velg materialene fra en gitt liste, en student i gruppen går til innkjøpsavdelingen

Work plan Monday:

Planning the design idea for the business - Cooperate Identity

Assigned orders (Depending on available goods):



This publication is licensed under a
Creative Commons License:
Attribution - Share-Alike.

- *rustic / rural*
- *modern / chic*
- *teen*
- *vintage*
- *Christmas*

Discussion of the students:

- *Design idea for the business - Cooperate Identity*
- *Selection of cut flowers*
- *Selection of the product carriers*
- *Selection of vases*
- *Selection of the offer according to the business type*

Create a shopping list or select the materials from a given list and a student of the group goes to the purchasing department

Tirsdag:

tidlig morgen - en student i gruppen handler

Resten av gruppen setter opp butikken og lager bakgrunn med logo/tegning eller slagord.

- *Øv og prøv ut forskjellige matchende buketter individuelt ... men minst 10 om dagen*
- *Sammensatte buketter*
- *Asymmetrisk bukett*
- *avlang bukett*
- *grønne planter*
- *pyramide bukett*
- *stående bukett*
- *Biedermeier*
- *kuppelformet bukett*
- *formelt lineær bukett*
- *liten bukett*
- *Osv.*

Tuesday:

in the morning shopping – one student of the group goes shopping

The rest of the group sets up the store and creates backgrounds with logo or drawing or slogan.

- *Practice and try different matching bouquets individually ... but at least 10 a day*
- *Parallel bouquet*
- *Asymmetric bouquet*
- *Oblong bouquet*
- *Millefleurs*



- *Pyramidal bouquet*
- *Standing bouquet*
- *Biedermeier*
- *Dome-shaped bouquet*
- *Formally linear bouquet*
- *Small bouquet*
- *Etc.*

Onsdag:

2 optimale buketter er utviklet, designet og testet

- Medlemmene i gruppen gir tips og forslag for forbedringer-
- På onsdag 17:00 skal arbeidet være ferdig

Wednesday:

2 optimal bouquets are developed, designed and tested

- *The group members give tips and suggestions for correction*
- *The work should be completed on Wednesday 17:00 h*

Torsdag:

en kundesamtale foregår ... rollespill

- Presentasjon av butikken og utvalget av 15 buketter
- Kundesamtale finner sted
- Hver deltaker får en salgsordre ... Jeg liker det, men ...

Utvikling av tilbud med skisse og materialister / beregning med spesifikasjoner for kundens avskårne bukett

Thursday:

a customer talk takes place ... played sales talk

- *Presentation of the shop and the selection of the 15 bouquets*
- *Customer consultation takes place*
- *Every participant receives a sales order on the topic of the business ... I like it, but ...*

Utvikling av tilbud med skisse og materialliste / beregning med spesifikasjoner til kunden

Fredag:

Evaluering

Tilbakemelding



Friday:

Evaluation
Feedback

Lærer aktiviteter Studentsamling Dresden - september 2017
Teacher activities Student Camp Dresden - September 2017
Mandag

Forklaring av oppgaven

Sammensetningen av gruppene: hver gruppe en student fra Tyskland, Tsjekia, Slovakia, Litauen, Polen, Nederland

Generelt Støtte, ikke relevant

Monday

Explanation of the task

Group compilation: each group a student from Germany, Czech Republic, Slovakia, Lithuania, Poland, Netherlands and possibly Norway

General support, not subject-related

Tirsdag og onsdag

Overvåking

Generell støtte, ikke fagrelatert

Tuesday and Wednesday

monitoring

General support, not subject-related

Torsdag

Visualisere

Analysere

Thursday

visualize

Analyze

Fredag

Kommentarer, tilbakemelding



This publication is licensed under a
Creative Commons License:
Attribution - Share-Alike.

Evaluer (ikke vurder)

Friday

Comment, feedback

Evaluate (do not rate)



This publication is licensed under a
Creative Commons License:
Attribution - Share-Alike.