

HANDEL

Handel 1-3



| Kapitel | Sida |
|---|-------------|
| Välkommen!..... | 5 |
| 1. Handel nu och förr | 7 |
| 2. Produkter och branscher | 35 |
| 3. Marknadsföring och reklam | 49 |
| 4. Handel och miljö | 69 |
| 5. Arbetsuppgifter och hjälpmedel inom handel | 85 |
| 6. Service och bemötande | 97 |
| 7. Arbetsmiljö, ergonomi och säkerhet | 105 |
| 8. Lagar och regler | 125 |

Näthandel

Näthandel eller e-handel är handel som sker över internet.

De första nätbutikerna i Sverige startade på 1990-talet.

Näthandel har alltså inte funnits så länge, men det ökar mycket snabbt. I fördjupningsavsnittet "Handelns historia" i slutet av det här kapitlet får du också läsa om näthandelns framväxt.

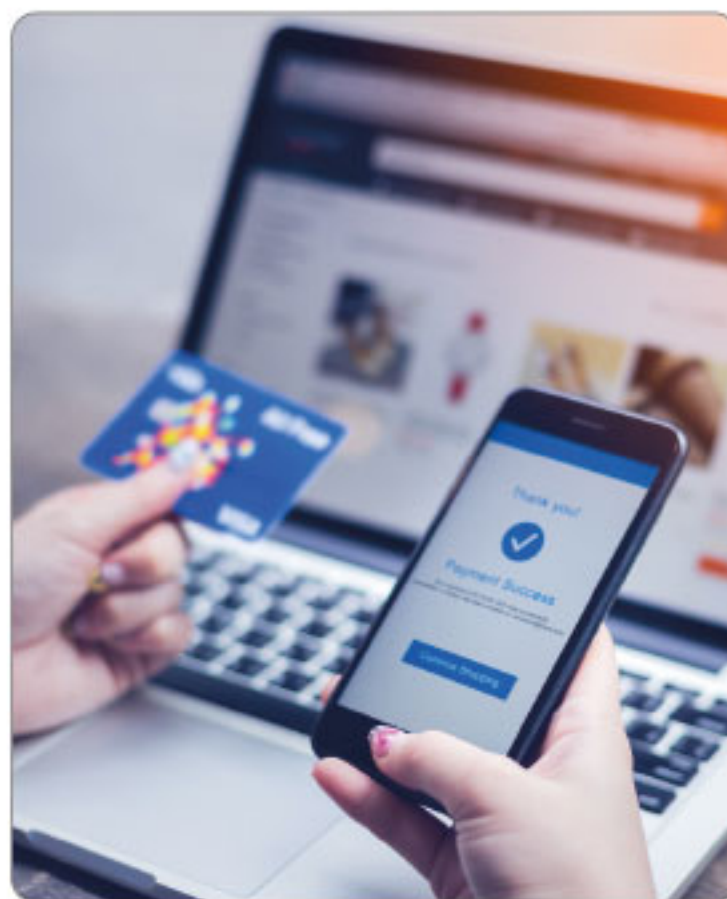
Precis som när det gäller fysiska butiker finns det olika slags nätbutiker. Även bland nätbutikerna säljer vissa många olika slags varor medan andra är specialister på en slags vara.

Vissa satsar mest på låga priser och andra på kända märken.

Det finns flera företag som bara säljer varor över nätet. Många butikskedjor har också både fysiska butiker och en webb-shop.

Tre branscher som är stora inom näthandel är elektronik, kläder och böcker.

Näthandel är också vanligt för handel med tjänster, till exempel banktjänster, underhållning (som spel och streaming-tjänster) och handel med fastigheter, aktier och fonder.



Hon handlar i en webb-shop.

Fördelar och nackdelar med näthandel

Näthandel har både fördelar och nackdelar jämfört med butikshandel. Ett näthandelsföretag behöver utnyttja fördelarna och försöka kompensera för nackdelarna.

1. Handel nu och förr

Några fördelar med näthandel:

- **Priser:** En nät-butik har ofta lägre priser än en vanlig butik. Det beror på att den har lägre kostnader. Den kan bland annat ha låg hyra eftersom den inte behöver ha en fin lokal på ett bra läge i staden. Den kan också ha färre anställda, då det inte behövs butikspersonal som tar betalt och håller det fint i affären.
- **Öppettider:** Eftersom webb-shopen inte har personal som tar betalt kan den ha öppet dygnet runt. Det är praktiskt för kunden.
- **Inga resor:** Kunden behöver inte åka till butiken utan kan handla varifrån som helst på mobilen eller datorn.
- **Utbud:** En nätbutik kan sälja till kunder i hela Sverige, eller till och med i hela världen. Eftersom den når många kunder kan den ha många olika varor. Med hjälp av webb-shopens sök-funktion kan kunden lättare hitta rätt vara, i det stora utbudet.

Några nackdelar med näthandel:

- **Känslan:** Flera kunder tycker det är trevligt att gå i affärer och titta på varorna. Många uppskattar också att få varan de köper direkt, och inte behöva vänta på att den skickas.
- **Frakt:** Det kostar pengar för butiken att frakta varorna till kunderna. Ofta får kunden betala en extra fraktkostnad.
- **Bedrägerier:** Det kan vara svårt för kunden att avgöra om en nätbutik är seriös. Det finns nät-butiker som tar betalt för varor de aldrig skickar. Andra skickar varor som är mycket sämre än i beskrivningen i webb-shopen. Det finns också sidor som låtsas vara butiker för att få reda på kundens bank-uppgifter eller kort-nummer. Det gör de för att kunna stjäla kundens pengar.

4. Handel och miljö



Bra Miljöval

Detta är Naturskydds-föreningens märke. Naturskyddsföreningen är en svensk förening som arbetar med frågor om natur och miljö.

Bra Miljöval-märkningen kan du hitta på både produkter och företag, till exempel el, butiker och transportmedel.

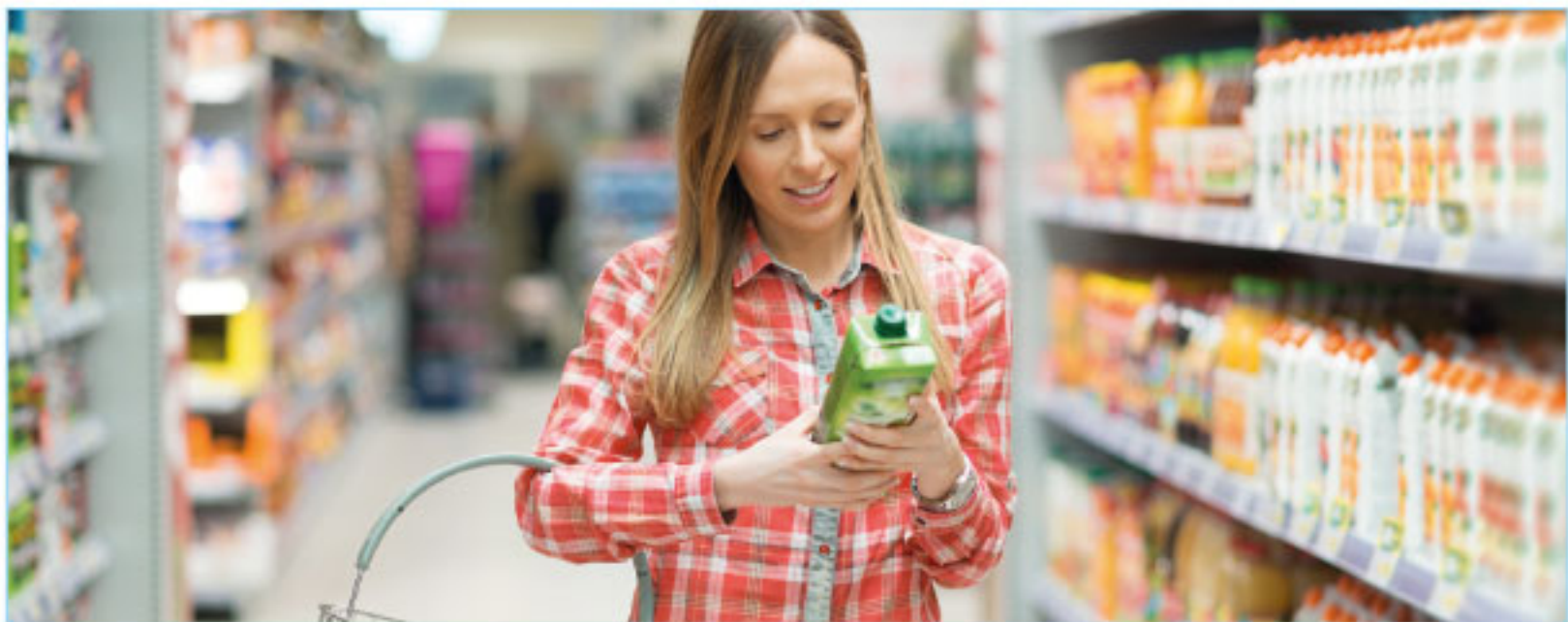
Märkningen betyder att Naturskydds-föreningen tycker att butiken eller produkten är ett bra val, för miljöns skull.

Ekologiskt jordbruk; Europalövet



Detta är EU:s märkning för ekologiska matprodukter.

För att märkas med europalövet ska livsmedlet vara tillverkat i ett EU-land, och vara ekologiskt producerat enligt EU:s krav.



Miljömärkningar hjälper kunden att välja varor som är bra för miljön.

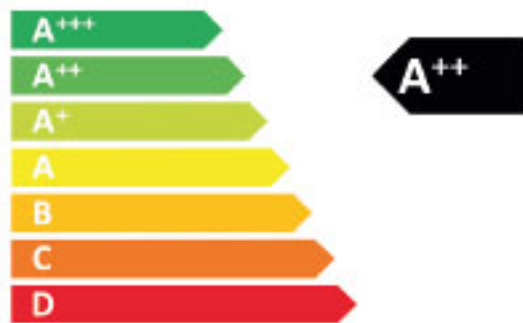


Krav

Kravmärkningen kan du hitta på matvaror. För att få märka sin produkt med Krav måste tillverkaren följa flera regler.

Till exempel får den inte använda bekämpningsmedel, den ska undvika föroreningar och ha en god djuromsorg.

Produkten får inte innehålla några naturfrämmande tillsatser.



Energiklass

Den här märkningen kan finnas på apparater som drar energi, till exempel diskmaskin, kylskåp och tvättmaskin.

Den visar hur bra apparaten är på att dra lite el.

A+++ är bäst och D sämst.



Diskutera!

Hitta exempel på:

- En produkt märkt med "Svanen".
- En produkt märkt med "Bra miljöval".
- En produkt märkt med "Europalövet".
- En produkt märkt med "Krav".
- En produkt märkt med energiklass A+, A++ eller A+++



Svara!

1. Vilka av de här sakerna är vanliga arbetsuppgifter för ett butiksbiträde?

Packa upp varor

Tillverka varor

Ta betalt

Göra reklamfilmer

Prismärka

Hjälpa kunder

2. Vad gör en telefonförsäljare?

a) Ringer upp personer för att försöka sälja saker till dem.

b) Säljer telefoner.

c) Sköter butikens beställningar över telefon.

3. Vem behöver du alltid tänka på när du arbetar som säljare?

.....

4. Vilket arbetsredskap använder den som jobbar med internetförsäljning?

.....

.....

5. Vilka av de här sakerna är vanliga som hjälpmedel i butiker?

Handskar

Mössa

Fåtölj

Pall

Kniv

Gaffel

Nedtagningsgaffel

7. Varför har personalen arbetskläder i vissa affärer?

.....

.....

.....



Svara!

1. Vad kan det vara för skillnad på att arbeta i en liten och i en stor affär?

2. Vad behöver du kunna när du skall sälja en tjänst?

3. Hjälpmedel

Intervjua någon som jobbar i en butik om vilka hjälpmedel hon eller han använder.

Säkerhet

Säkerhet i butik kan handla om många olika saker.

Det kan handla om att inte få arbetsskador på grund av stress, dålig ergonomi eller bristande personlig utrustning.

Det handlar också om att inte skadas om det skulle inträffa brand eller brott.

Det är viktigt att alla som jobbar på arbetsplatsen vet vad de ska göra om brand skulle inträffa.

Alla måste gå på regelbundna utrymnings- och brandövningar.

Det ska alltid finnas brandutrustning i lokalen.

Jobbar du i en kassa måste du också veta vad du ska göra om du skulle bli utsatt för brott, som ett rånförsök.

Det är arbetsgivarens ansvar att informera om vad du ska göra om du bli utsatt för någon fara.

För att arbetsplatsen ska vara så säker det bara går har varje arbetsplats också ett skyddsombud.

Det är en i personalen, som har som uppgift att ha koll på säkerheten.



Så här kan en brandsläckare se ut.

Brandsäkerhet

En brand kan starta av många olika anledningar.
Om en brand startar är det viktigt att du vet vad du ska göra.
Du måste göra rätt saker och du måste göra dem i rätt ordning.

Det här ska du göra om det brinner:

1. RÄDDA

Hjälp personer i direkt fara, om du kan göra det utan att utsätta dig själv för risk.
Ta dig till närmaste utrymningsväg.
Gå till den bestämda återsamlingsplatsen.

2. VARNA

Varna de som finns i närheten.

3. LARMA

Ring 112.

4. SLÄCK

Släck branden om det är möjligt utan att du sätter dig själv i fara.

Försök bara släcka branden om du tror det är möjligt, och inte sätter dig själv i fara.
Det är bra om du provat släcka en brand med en brandsläckare.
Då vet hur du ska göra om det börjar brinna.

8. Lagar och regler

Här är några exempel på diskriminering:

- Du får inte komma på arbetsintervju för att du är muslim.
- En affär vill inte släppa in dig för att du är mörkhyad.
- En chef retar en anställd för att personen sitter i rullstol.
- Du får lägre lön än din arbetskompis för att du är kvinna och han man.

Att beordra någon annan att diskriminera någon är också olagligt. Till exempel får inte en chef bestämma att på hans restaurang får hans anställda inte servera mat till kvinnor i slöja.

Diskrimineringslagen finns för att skydda människor. En chef får absolut inte diskriminera en anställd och har också ansvar för att de anställda inte diskriminerar någon annan. Den anställda personalen på en skola får inte diskriminera eleverna och den anställda personalen i en affär får inte diskriminera kunderna.



Om man måste kunna gå i trappor för att komma fram diskrimineras personer i rullstol.