Grunnleggende ferdigheter på jobben: Bilpleier

**Arbeidsoppgaver for bilpleiere**

• plukke fram varer fra lager i henhold til bestillinger

• salg av bilpleieprodukter og utstyr

• ha kontakt med kunder og leverandører

• vurdere hva som er nødvendig utstyr, materialer og tid for å utføre et arbeid

**Lesing**

**Hver dag vil bilpleieren:**

• lese informasjon ved bestilling og mottak av varer

• lese og kontrollere merking av og innhold i hyller

• lese varebestillinger fra kunder eller andre avdelinger

• lese arbeidsordre

• forstå informasjon i tekniske oppslagsverk, bruksanvisninger og annet

• lese og forstå skriftlige beskjeder fra kolleger og ledere

**Regelmessig vil bilpleieren:**

• lese skiftplaner

• sjekke lagerbeholdning, vente- og bestillingstid for varer og deler

• lese oppslag på informasjonstavlen

• lese meldinger og e-post

• lese varedeklarasjoner på ulike produkter

**Av og til vil bilpleieren:**

• lese informasjon fra ledelsen om planer og annet

• lese rutiner og regler for håndtering av avvik

• lese informasjon om HMS

• lese innlegg på sosiale medier for å holde seg oppdatert om nye trender i faget

* lese bruksanvisninger for nye produkter
* lese informasjon knyttet til eget arbeidsforhold

**Skriving**

**Hver dag vil bilpleieren:**

• skrive logg fra eget skift

• skrive beskjeder og påminnelser til seg selv og andre, for eksempel om bestilling av nye varer og deler

• kvittere og registrere for mottatte varer

**Regelmessig vil bilpleieren:**

• notere henvendelser fra kunder, ledere og kolleger

• fylle ut skjemaer ved avvik og hendelser

• gi skriftlig informasjon og instrukser til kolleger og leder

• skrive meldinger og e-post

• fylle ut timelister

**Av og til vil bilpleieren:**

• fylle ut og kvittere på pakksedler og rekvisisjoner

• notere ned nye rutiner

• skrive notater og besvarelser i kurssammenheng

• fylle ut skjemaer og søknader relatert til arbeidet

• skrive innlegg på sosiale medier om produkter og tjenester

• skrive fakturagrunnlag

• fylle ut bestillingslister

**Muntlige ferdigheter**

**Hver dag vil bilpleieren:**

• få kunden til å føle seg velkommen

• ta imot og svare på henvendelser

• formidle fagkunnskap og løsninger til kunder og kolleger

• diskutere HMS

• rapportere muntlig om hendelser i eget skift

• ha samtaler med kolleger og leder for å koordinere arbeidet

• forklare rutiner for videre vedlikehold

**Regelmessig vil bilpleieren:**

• drøfte ulike løsninger med kolleger og ledere

• drøfte arbeidstid og skiftavvikling

• bearbeide muntlig informasjon fra kolleger og leder

• snakke med ulike leverandører om varer og priser

• delta i lunsj- og pauseprat

**Av og til vil bilpleieren:**

• få informasjon om nye systemer, rutiner og produkter

• delta i opplæring

• få veiledning i riktige arbeidsstillinger og teknikker

• samtale med leder om egne arbeidsforhold og opplæringsbehov

• diskutere og komme med innspill til verneombud og tillitsvalgte

• informere kunder om ulike fordelsprogrammer

• ta imot og behandle klager og reklamasjoner

* ha medarbeidersamtale med egen leder

**Regning**

**Hver dag vil bilpleieren:**

• sjekke at antall varer stemmer med ordrer og bestillinger

• beregne hvor mye utstyr og materiale som trengs til en jobb

• beregne bruk av tid til utførelse av en jobb

• beregne kostnader for en jobb

• lese av ulike måleinstrumenter

**Regelmessig vil bilpleieren:**

• vurdere og kontrollere mengder ved varebestillinger

• lage kostnadsoverslag for kunder

• sammenligne priser fra ulike leverandører

• utarbeide fakturagrunnlag

**Av og til vil bilpleieren:**

• kontrollere varebeholdninger, for eksempel ved vareopptelling

• lage tilbudspakker til kunder

• kontrollere egen lønnslipp

**Digitale ferdigheter**

**Hver dag vil bilpleieren:**

• ta utskrifter av rapporter og arbeidsordre

• bruke skanner

• registrere og kontrollere varer

• betjene kortterminal

• registrere arbeidstimer

• bruke standard kontorprogramvare

**Regelmessig vil bilpleieren:**

• søke opp ulike typer vareinformasjon

• sende og motta meldinger og e-post

• bestille varer

• registrere mottatte varer

• bruke smarttelefon eller nettbrett med ulike apper tilknyttet oppgaver

**Av og til vil bilpleieren:**

• dokumentere hendelser og avvik

• bruke leverandørers elektroniske tjenester ved varebestillinger

• oppdatere seg i HMS-kunnskap

• sjekke på internett om skadevirkninger eller skadelig innhold i materialer og håndtering av spesialavfall

• bruke ulike programmer i opplæringstiltak

• bruke ulike digitale møteplasser for samarbeid og kommunikasjon

• oppdatere seg på ISO-godkjenninger

• bruke sosiale medier for å holde seg oppdatert og reklamere for egen virksomhet

• bruke videotjenester for å finne tips og framgangsmåter tilknyttet eget arbeid

* bruke QR- og strekkoder ved behov