

Hur kommer jag igång?

Hej och välkommen till Eftermarknadsutbildningen inom Konsumenträtt!

Börja med att läsa igenom denna instruktion (i utskriftslayout). Den är till hjälp för att du snabbt kan komma igång med övningstestet och så småningom slutprovet.

Registrering

Den allra första gången du går in i programmet måste du registrera dig. Skriv ditt personnummer med tio siffror (tex 8012031234). Du får bara registrera ditt personnummer **en gång**. När du andra gången går in i programmet så skall du enbart **logga in**, vilket du gör med samma personnummer som du registrerade dig med som användarnamn och lösenord.

Fortsätt nu och läs igenom nedanstående lathund så kommer snabbt och enkelt igång.

Och ett stort lycka till!

1. Kompendiet

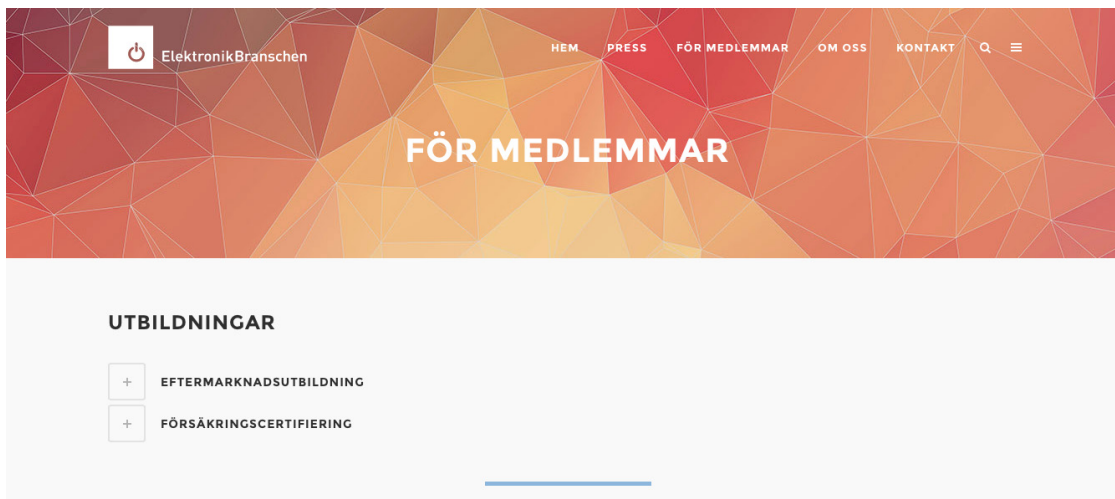
Du finner kompendiet på elektronikbranschen.se. Det är en pdf fil som du kan läsa direkt i datorn eller printa ut.

Kompendiet är uppdelat i ett antal kapitel som täcker det som man måste kunna/veta för att bli godkänd.

2. Länken till webbsidan

Öppna din Internet browser och skriv in (kopiera in) nedanstående adress. Klicka sedan vidare på Eftermarknadsutbildning

www.elektronikbranschen.se/for-medlemmar



Längst ned på sidan finner du länken för registrering respektive inloggning.

<http://validation.edulab.se/elektro>

UTBILDNINGAR

- EFTERMARKNADSUTBILDNING

Eftermarknad – en kurs från branschföreningarna ElektronikBranschen, EHL och MobilTeleBranschen. Nu finns det möjlighet att genomföra en webbaserad kurs i Eftermarknads-kunskap. Det har varit en önskan från många av aktörerna som säljer hemelektronik, vitvaror, mobiltelefoner och IT-produkter till konsument.

I en allt mer komplicerad marknad behövs goda kunskaper inom området Eftermarknad. Kunskapskrav om konsumentens rätt i förhållande till ursprungligt fel, garantier och reklamationer, gör att man som säljare, kundtjänst- och servicepersonal måste veta och kunna de spelregler som gäller på eftermarknaden. Hur ställer man sig till till exempel fuktskador och till hävning av köp är bara några frågor.

Regler & exempel

Utbildningen är utformad så att den ger praktiska kunskaper genom att reglerna kompletteras med en rad exempel från Allmänna Reklamationsnämndens praxis.

Alla medlemsföretag i någon av dessa tre branschföreningar har möjlighet att låta sina medarbetare genomgå denna utbildning. De koder som behövs för att göra provet har skickats ut till medlemsföretagen. Du kan få koder genom att e-posta till support@mapaz.com.

Intyg

Efter godkänt prov kommer ett intyg att skickas ut. Kostnaden för detta är 90 kronor. Även företag som inte är medlemmar är välkomna att använda utbildningen. Kontakta då Sten Holmberg på 0708-107471 eller sten@elektronikbranschen.se.

Nedan finns de två pdf-filer som behövs, samt inloggning till provet.

Eftermarknad – Kompendium & Exempel – Uppdatering 20140919 (360kB)

Eftermarknad – Hur kommer jag igång? (390 kB)

OBS VIKTIGT

Första gången du går in i programmet (via länken nedan) klickar du på knappen "Registrera", och följer anvisningarna. Du får bara registrera dig en gång.

Vid registrering måste du välja butik. Om din butik inte finns i listan, ta kontakt med Thomas eller Mikael så får du hjälp.

Andra gången du går in i programmet fyller du i samma personnummer som du registrerade dig med (tex: 7006158797) och klickar på "Logga in".

Thomas Bjällås – support@mapaz.com – tel: 08-551 142 01

Mikael Gustavsson – support@mapaz.com – tel: 08-551 142 01

Sten Holmberg – sten@elektronikbranschen.se – tel: 0708 107471

Länk till provet: <http://validation.edulab.se/elektro>

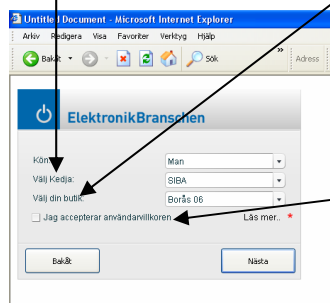
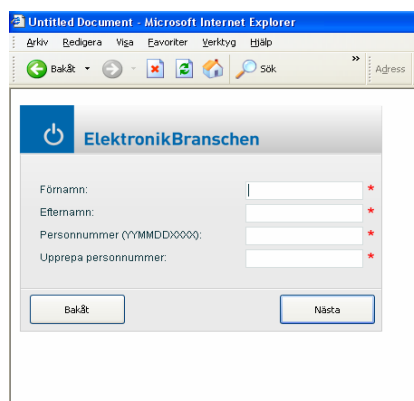
Beskrivning av registrering resp inloggning

Första gången du besöker sidan skall du registrera dig. Du gör det genom att klicka på ”registrera”. Vid registrering skall man fylla i sitt för- och efternamn samt personnummer två gånger. Viktigt här är att ditt personnummer skrivs in med 10 siffror (ÅÅMMDDXXXX), tex 8012031234.

OBS!! Har du redan registrerat dig i samband med Försäkringssäljarcertifieringen loggar du in som vanligt och anger aktiveringskoden du får av din butikschef.

3. Registrering & login

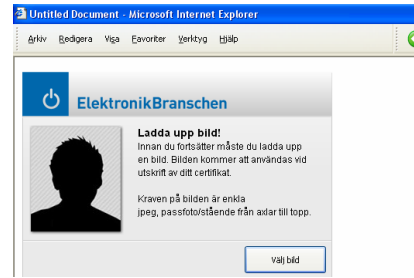
Därefter fortsätter man till nästa sida där du skall tala om vilken kedja du jobbar på och även vilken ort. Finner du inte din ort så väljer du ”övrigt” och meddelar detta till din kontaktperson/butikschef. Tillhör du inte en kedja väljer du i den rubriken ”övrigt” och väljer sedan företag under ”butik”.



För att komma vidare måste man klicka i ”jag accepterar användarvillkoren”.

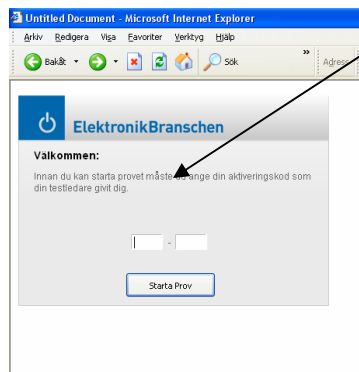
Klicka nu på ”Nästa“.

Du får då upp en ny ruta som ber dig att ladda upp en bild på dig själv, detta är något som krävs i din profil, men används inte till intyget i Konsumenträtt. Om du även kommer att genomföra Försäkringssäljarcertifieringen är det **viktigt att bilden är i jpeg format, stående samt från axlar till topp, sk passbild.**



När du gjort detta, klicka på ”Nästa” och en ny sida kommer fram som vill att man skall lägga in en aktiveringskod. Utan denna aktiveringskod kommer du inte vidare i programmet. Koden består av 6 bokstäver eller siffror, dessa skrivs med gemena (små) bokstäver

Du får denna kod av din kontaktperson/butikschef på din kedja.



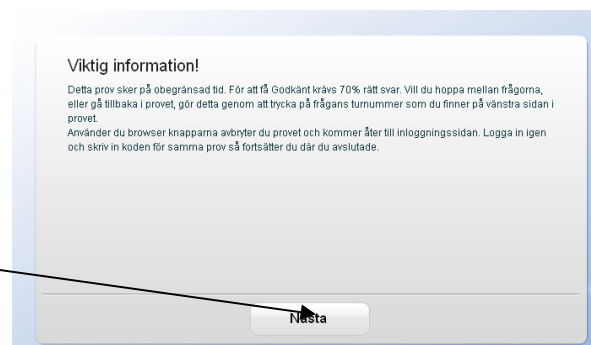
När du har skrivit in aktiveringskoden och klickat på ”Starta provet” så får du upp denna sida. Det är viktigt att du läser igenom denna text. Klicka därefter på ”Nästa”

4. De olika proven

Börja med det diagnostiska provet vilket går att göra om ett obegränsat antal gånger. Gör detta tills du känner dig säker.

När du fyllt i aktivering

skoden och klickat på ”Nästa” visas viktig information som du måste läsa igenom innan du startar provet.



Tryck nu på ”Nästa”

Du hälsas nu välkommen och får information om vilket prov du kommer att genomföra. Tryck här på ”Nästa” för att gå vidare.

The screenshot shows a web interface with a title 'Eftermarknad' and a small icon of a person pointing to a document. Below the title, there is a table with the following data:

Språk:		sv
Antal frågor:	1	30
Tidsbegränsning:		-
Godkäntgräns		70 %

At the bottom of the interface, there is a button labeled 'Starta prov' with a black arrow pointing to it from the text on the right.

På denna sida får du information om hur många frågor som finns i provet, vilken tidsbegränsning som gäller samt hur många procent du måste ha för att bli godkänd

Tryck på "Starta prov" för nästa sida

Proven består av ett antal frågor. Om du vill bläddra bland frågorna, gå tillbaka till en fråga skall du klicka på frågans nummer. **Du skall aldrig använda browser pilarna för då hoppar du ut ur programmet och avbryter därmed provet. Skulle du ändå råka göra det så är det ingen fara – då tar du helt enkelt och loggar in på nytt, använder dig av samma kod och du är tillbaka i programmet.**

Eftermarknad Diagnostest

Lämna in

Information

Antal frågor: 15

Besvarade: 0

Maxpoäng: 1

Frågor

1 2 3 4 5 6 7

8 9 10 11 12 13 14

15

Kortfrågor

Vad har en säljare för krav på sig om ett fel uppstår på en vara inom sex månader efter att konsument köpt varan? (Det är klart att det verkligen är fel på varan)

Svarsalternativ:

Avhjälpa felet utan diskussion

Om säljaren kan visa att felet beror på yttre faktorer, t ex kunden, slipper han ansvar

Nästa Fråga

För att göra om det diagnostiska provet klickar du, efter att du lämnat in det, på knappen ”gör om test”. Ditt resultat raderas och du kommer automatiskt till ”Viktig information”.

ElektronikBranschen

Starta nytt test | Logga ut

Eftermarknad Diagnostest

Gör om Test! Skriv ut

Sammanställning av resultat

Grattis till resultatet! Vill du ändra bilden du laddade upp går det bra att göra det nu, klicka på uppladdningsknappen. När du är nöjd är det bara att stänga fönstret för att logga ut.

Emma Appelqvist

emma.appelqvist@branschkansliet.se

2011-02-08 - 13:39

Eftermarknad Diagnostest

Godkänd

Result: 87 % 13/15

Eftermarknad diagnosprov

87 %

- Kortfrågor Resultat: 9/10
- Exempel Resultat: 4/5

Dessa diagnostester är bra övning för dig. När du känner dig säker kan du gå till slutprovet, hit kan du komma direkt från resultatsidan på övningsprovet genom att trycka på ”Starta nytt test”.

4. Slutprov

När du har gjort ett eller flera diagnostester så är det dags för ditt slutprov. Logga in som vanligt, eller gör det i samband med avslutat diagnosprov genom att skriva klicka på ”Starta nytt test”. Skriv in koden för slutprovet.

Den får du av din kontaktperson/butikschef. Du får ha kompendiet till hands under provet. Du skall svara på 30 frågor, ha 70 % rätt och har ingen tidsbegränsning (vid övningsstesten/ diagnostest är det 15 frågor och fortfarande måste man klara 70 % av frågorna).

När du är klar med provet klickar du på ”lämna in”. Då får veta direkt om du klarat det eller inte.

När du lämnat in provet får du återigen möjlighet att ladda upp en bild om du inte skulle vara nöjd med den första. Detta kan göras efter det diagnostiska provet såväl som vid det skarpa, vare sig resultatet är godkänd eller ej.

F&S

Vanliga problem och frågor.

F: Jag påbörjade registreringen, avbröt för att jag inte hade en bild tillgänglig. När jag nu försöker registrera mig står det att mitt personnummer är upptaget.

S: Din registrering är slutförd. Du kan nu logga in genom att skriva in ditt personnummer i rutorna vid inloggningen. När du avslutat ett prov kommer du till resultatsidan. Du behöver inte ha en bild till ditt intyg.

F: Jag försöker logga in, men mitt lösenord verkar vara fel. Hur ska jag göra?

S: Detta kan bero på sättet du skrivit in ditt personnummer vid registrering. Har du skrivit det med 19 framför årtal gör du det även vid inloggning. Har du skrivit med bindestreck, skriver du personnumret UTAN bindestreck i första rutan och MED bindestreck i andra.

F: Vid registrering råkade jag ange fel butik/kedja/annat. Hur kan jag ändra det.

S: Det kan du inte göra själv. Kontakta Mapaz.

F: Jag har registrerat mig och i samband med registreringen gjorde jag det diagnostiska provet. Nu när jag ska gå in och göra slutprovet har jag glömt mitt lösenord. Det står att jag ska ange mailadress för att få reda på mitt lösenord, men jag angav ingen mailadress när jag registrerade mig.

S: Ditt lösenord är det samma som ditt användarnamn; ditt personnummer. Vid inloggning repeterar du helt enkelt ditt personnummer.

F: Under provets gång insåg jag att jag svarat fel på föregående fråga, ville gå tillbaka och tryckte därför på browser knappen "back". Detta gjorde att jag avbröt provet, hur ska jag göra för att kunna göra provet igen?

S: Även om du tillfälligt avbryter provet genom att trycka på "back" kan du gå tillbaka till där du var genom att skiva in aktiveringskoden för provet du avbröt. Då kommer du tillbaka till det stället du var. Skulle du vilja gå tillbaka i provet använder du navigeringsrutan till vänster. Här står alla frågorna numrerade. Tryck på frågans turnummer så kommer du till den frågan. Obesvarade frågor är röda.

F: Jag anser att en fråga är inkorrekt formulerad/felaktig, vem ska jag vända mig till?

S: Notera frågans nummer (fyrstiffrigt, i nedre högra hörnet) och Mapaz.

F: Jag har gjort provet och kommit till resultatsidan, men kunde inte skriva ut. Hur kan jag se resultatet från en annan dator?

S: Logga in på en annan dator, skriv in aktiveringskoden för aktuella provet, då kommer du till resultatsidan.

Har du andra frågor eller problem; maila på support@mapaz.com