

Müügispetsialisti baaskoolituse õppekava

Täienduskoolituse nimetus	OÜ Personaliekspert Reg.nr. 11853792. www.personaliekspert.ee
Õppekava nimi	Müügispetsialisti baaskoolitus
Õppekavarühm	Turundus ja reklaam
Õppe kogumaht	150 ak/h, millest 104 ak/h on auditoorne õpe ja 46 ak/h on iseseisev praktiline töö
Õppekava koostamise alus	Müügikorraldaja, tase 5, järgmised kompetentsid: B.2.1 Klienditeeninduse korraldamine B.2.5 Juhendamine ja juhtimine B.2.6. Müügikorraldaja kutset läbiv kompetents (tegevusnäitajad 1, 2, 4, 6, 8, 9)
Koolituse sihtgrupp	Koolituse sihtgrupiks on hetkel töötavad ja ka tulevased B2B müügispetsialistid, müügiesindajad, müügiassistendid ja B2B müügivaldkonna töötajad, kellel on soov oma teadmisi kaasajastada. Kursus on väga sobilik ka alustavatele ettevõtjatele.
Õppe alustamise tingimused	Puuduvad
Õppe eesmärk	Kursuse eesmärgiks on anda müügispetsialisti tööks vajalikud teadmised ja oskused ning toetada Müügikorraldaja kutsestandardi tase 5 järgmiste kompetentside arendamist: B.2.1., B.2.5., B.2.6 (tegevusnäitajad 1, 2, 4, 6, 8, 9).
Õpiväljundid	Koolituse läbinud õppija: <ul style="list-style-type: none"> • Teab müügipsühholoogia ja klienditeeninduse korraldamise põhiluseid • Teab B2B müügitöö korraldamise põhimõtteid • Oskab suhelda lähtudes heast tavast ja kliendikesksuse põhimõtetest nii suuliselt kui ka kirjalikult • Teab töölepinguseadusest, tööohutuse- töötervishoiu- ja kaubandusõigusest tulenevaid nõudeid organisatsioonidele ja töösuhetele.
Õppe sisu ja õppeprotsessi kirjeldus	
Auditoorse õppetöö maht	Koolitusel käsitletavat teemasid
8 ak/h	Sissejuhatus kursusesse ja tutvumine. Õppijate õpieesmärkide püstitamine. Kursuse sisu ja ülesehituse (sh hindamisülesannete) tutvustus. Kutsekoda ja kutsestandard ja nende seos õppekavaga ja müügitöoga. Müügispetsialisti töö olemus ja vajalikkus. Kaubandusvaldkonna terminoloogia. Kutse eetika põhimõtted müügitöös. Müügispetsialisti roll.

Eraõpp Personaliekspert Koolitused

8 ak/h	Psühholoogia müügikunsti. Suhtlemispsühholoogia alused müügivaldkonna töös.
8 ak/h	B2B müügitöö korraldamine. Kliendibaasi loomine. Telefoni kasutamine müügispetsialisti töös.
8 ak/h	Rasked olukorrad müügitöös ja nende lahendamise võimalused. Meeskonnatöö põhimõtted. Sise- ja välisklient.
8 ak/h	Digivahendite kasutamine müügitöös. <i>Sellesse tundi on soovitatav kaasa võtta oma sülearvuti. Kui ei ole seda võimalik kaasa võtta, siis saab kasutada ka kooli arvutit.</i>
8 ak/h	Aktiivmüügi põhimõtted müügitöös. Müügi protsess. Müügi sulgemise (<i>closingu</i>) tehnikad. Turunduse olemus ja põhimõtted müügitöös.
8 ak/h	Juhtimise alused. Eesmärkide seadmine ja edastamine. Motiveerimise võimalused läbi kaasava juhtimise.
8 ak/h	Töölepinguseadusest tulenevad nõuded töösuhetele, tööaeg, puhkus, puhkeaeg, töökorralduse reeglid, uute töötajate juhendamine tööle saabumisel. Sisseelamisprogramm. Töötajate arenguvajaduste kaardistamine.
8 ak/h	Teeninduspsühholoogia, kliendikeskne teenindamine, teenindusprotsess, teenindusstandard, müügitehnikad
8 ak/h	Kaubandusvaldkonda reguleerivad õigusaktid. Müügikirjade koostamine ja vormistamine.
8 ak/h	Töötervishoiu ja -ohutuse nõuded töösuhetele.
8 ak/h	Psühhosotsiaalne heaolu müügitöös. Müügispetsialisti enesehoid ja areng. Positiivse psühholoogia võimalused müügispetsialisti töös. Läbipõlemise ja tööstressi ennetamine.
8 ak/h	Väljajuhatus kursusest. Lõpuseminar. Kursuse jooksul kogunenud teemad, mis lähtuvad õppijate vajadustest.
Õppemeetodid	Loeng-arutelu, grupitööd, juhtumianalüüsid, iseseisvad ülesanded ja teised aktiivõppe meetodid vastavalt koolitaja valikule.
Õppematerjalid	Koolitusel osalejad saavad jaotusmaterjalid, mis on koostatud koolitaja poolt vastavalt õppesisu teemadele kõikide teemade kohta. Jaotusmaterjalid sisaldavad harjutusülesandeid, mida on võimalik peale koolituse lõppu kasutada õpitu kordamiseks ning oma teadmiste iseseisvaks edasiarendamiseks. Lisaks soovituslik lugemine: Töölepinguseadus www.riigiteataja.ee Töötervishoiu ja -ohutuse seadus www.riigiteataja.ee Tarbijakaitse seadus www.riigiteataja.ee

	Kaubandustegevuse seadus www.riigiteataja.ee Niiberg, T (2011) Suhtlemise kuldreeglid Mallene, Ü (2005) Müük ja müügikorraldus kaupluses Goldstein, N.J; Martin, S.J; Cialdini, R.B (2008) „Jah!“ Bachmann, T (2009) Reklaamipsühholoogia Tamm, T (2016) Must vöö müügis Kotchubei, A (2016) Müügi ja aktiivse teeninduse psühholoogia	
Iseseisev töö	1. Müügikirja vormistamine vastavalt juhendile - 8 ak/h 2. Juhtumianalüüs – 19 ak/h 3. Toote/teenuse esitluse koostamine vastavalt juhendile – 19 ak/h	
Nõuded õpingute lõpetamiseks	Õppija on osalenud vähemalt 80% (83 ak/h) auditoorsetest tundidest. Hindamismeetodid: iseseisev töö (3 tk) Hindamiskriteeriumid: õpilane on sooritanud kõik iseseisvad tööd (hindamismeetodid) vastavalt hindamiskriteeriumitele. Hindamine on mitteeristav	
Hindamine	Hindamismeetod	Hindamiskriteerium
	Müügipakkumise koostamine ja vormistamine	Müügipakkumine on koostatud ja vormistatud vastavalt koolitaja poolt esitatud juhendile ning esitatud õigeaegselt
	Juhtumianalüüs	Õppija on lahendanud müügitöö alase juhtumi vastavalt seaduse, müügipsühholoogia ja eetika printsiipidele ning esitleb enda lahendust koos põhjendustega lõpuseminaris.
	Esitlus	Õppija on koostanud vabalt valitud toote/teenuse esitluse vastavalt juhendile ja esitab seda lõpuseminaris.
Kursuse läbimisel väljastatav dokument	Kui õppija täidab õpingute lõpetamise nõuded, väljastame tunnistuse . Kui õppija koolitusel ette nähtud õpiväljundeid ei saavutanud või ei esitanud hindamismeetodeid, väljastame tõendi selle kohta, et õppija on koolitusel osalenud (kontakttundide arv)	
Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus	kõrgharidus ja töökogemus õpetatavas valdkonnas	



Õppemaksu tasumise kord ja tähtaeg	https://www.personaliekspert.ee/oppekorraldus/oppekorralduse-alused/
Õppemaksu tagastamise alused ja kord	https://www.personaliekspert.ee/oppekorraldus/oppekorralduse-alused/
Vaidluste lahendamise kord	Esimese võimalusena lahendame vaidlused omavaheliste läbirääkimiste käigus saavutatud kokkuleppe teel. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendame vaidlused Tartu Maakohtus.
Õppekeskkonna kirjeldus	https://www.personaliekspert.ee/oppekorraldus/oppekorralduse-alused/
Kvaliteedi tagamise tingimused ja kord	http://www.personaliekspert.ee/kvaliteedi-tagamise-alused/
Õppekava kinnitamise aeg	01.09.2019
Õppekava muutmise aeg	21.09.2019
Õppekava muutmise aeg	01.05.2020

Personaliekspert Koolitused Õppekava