



## Müügispetsialisti baaskoolituse õppekava

<b>Täienduskoolituse nimetus</b>	OÜ Personaliekspert Reg.nr. 11853792. <a href="http://www.personaliekspert.ee">www.personaliekspert.ee</a>
<b>Õppekava nimi</b>	Müügispetsialisti baaskoolitus
<b>Õppekavarühm</b>	Turundus ja reklaam
<b>Õppe kogumaht</b>	150 ak/h, millest 104 ak/h on auditoorne õpe ja 46 ak/h on iseseisev praktiline töö
<b>Õppekava koostamise alus</b>	Müügikorraldaja, tase 5, järgmised kompetentsid: B.2.6. Müügikorraldaja kutset läbiv kompetents (tegevusnäitajad 1, 2, 6, 8, 9) OSKA uuring (2018) kinnitab, et aina enam läheb hinda analüüsi- ja müügipsühholoogia kasutamise oskus. Tulevikus oodatakse töötajatelt valmisolekut täita ettevõttes erinevaid tööülesandeid ning müügipsühholoogia kasutamise oskusi.
<b>Koolituse sihtgrupp</b>	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.
<b>Õppe alustamise tingimused</b>	Puuduvad
<b>Õppe eesmärk</b>	Kursuse eesmärgiks on anda müügispetsialisti tööks vajalikud baasteadmised ja -oskused.
<b>Õpiväljundid</b>	Koolituse läbinud õppija: <ul style="list-style-type: none"><li>• Teab müügipsühholoogia ja klienditeeninduse korraldamise põhialuseid</li><li>• Teab B2B müügitöö korraldamise põhimõtteid</li><li>• Oskab suhelda lähtudes heast tavast ja kliendikesksuse põhimõtetest nii suuliselt kui ka kirjalikult</li><li>• Teab töölepinguseadusest, tööohutuse- töötervishoiu- ja kaubandusõigusest tulenevaid nõudeid organisatsioonidele ja töösuhetele.</li></ul>
<b>Õppe sisu ja õppeprotsessi kirjeldus</b>	
<b>Auditoorse õppetöö maht</b>	<b>Koolitusel käsitletavat teemad</b>
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.

## Eraõpp Personaliekspert Koolitused

	Kaubandusvaldkonna terminoloogia. Kutse eetika põhimõtted müügitöös. Müügispetsialisti roll.
8 ak/h	Psühholoogia müügikunstis. 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. Müügiprotsess. 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.
<b>Õppemeetodid</b>	Loeng-arutelu, grupitööd, juhtumianalüüsid, iseseisvad ülesanded ja teised aktiivõppe meetodid vastavalt koolitaja valikule.
<b>Õppematerjalid</b>	Koolitusel osalejad saavad jaotusmaterjalid, mis on koostatud koolitaja poolt vastavalt õppesisu teemadele kõikide teemade kohta. Jaotusmaterjalid sisaldavad harjutusülesandeid, mida on

### Eraõpp Personaliekspert Koolitused

	<p>võimalik peale koolituse lõppu kasutada õpitu kordamiseks ning oma teadmiste iseseisvaks edasiarendamiseks.</p> <p>Lisaks soovituslik lugemine:  Töölepinguseadus <a href="http://www.riigiteataja.ee">www.riigiteataja.ee</a>  Töötervishoiu ja –ohutuse seadus <a href="http://www.riigiteataja.ee">www.riigiteataja.ee</a>  Tarbijakaitseseadus <a href="http://www.riigiteataja.ee">www.riigiteataja.ee</a>  Kaubandustegevuse seadus <a href="http://www.riigiteataja.ee">www.riigiteataja.ee</a>  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</p>									
<b>Iseseisev töö</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Müügikirja vormistamine vastavalt juhendile - 8 ak/h</li> <li>2. Juhtumianalüüs – 19 ak/h</li> <li>3. Toote/teenuse esitluse koostamine vastavalt juhendile – 19 ak/h</li> </ol>									
<b>Nõuded õpingute lõpetamiseks</b>	<p>Õppija on osalenud vähemalt 80% (83 ak/h) auditoorsetest tundidest.</p> <p><b>Hindamismeetodid:</b> iseseisev töö (3 tk)</p> <p><b>Hindamiskriteeriumid:</b> õpilane on sooritanud kõik iseseisvad tööd (hindamismeetodid) vastavalt hindamiskriteeriumitele.</p> <p><b>Hindamine on mitteeristav</b></p>									
<b>Hindamine</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Hindamismeetod</th> <th style="text-align: left;">Hindamiskriteerium</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Müügipakkumise koostamine ja vormistamine</td> <td>Müügipakkumine on koostatud ja vormistatud vastavalt koolitaja poolt esitatud juhendile ning esitatud õigeaegselt</td> </tr> <tr> <td>Juhtumianalüüs</td> <td>Õppija on lahendanud müügitöö alase juhtumi vastavalt seaduse, müügipsühholoogia ja eetika printsiipidele ning esitleb enda lahendust koos põhjendustega lõpuseminaris.</td> </tr> <tr> <td>Esitlus</td> <td>Õppija on koostanud vabalt valitud toote/teenuse esitluse vastavalt juhendile ja esitab seda lõpuseminaris.</td> </tr> </tbody> </table>	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.	
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.									
<b>Kursuse läbimisel väljastatav dokument</b>	<p>Kui õppija täidab õpingute lõpetamise nõuded, väljastame tunnistuse.</p>									



### *Eraõpp Personaliekspert Koolitused*

	Kui õppija koolitusel ette nähtud õpiväljundeid ei saavutanud või ei esitanud hindamismeetodeid, väljastame tõendi selle kohta, et õppija on koolitusel osalenud (kontakttundide arv)
<b>Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus</b>	kõrgharidus ja töökogemus õpetatavas valdkonnas
<b>Õppemaksu tasumise kord ja tähtaeg</b>	<a href="https://www.personaliekspert.ee/oppekorraldus/oppekorralduse-alused/">https://www.personaliekspert.ee/oppekorraldus/oppekorralduse-alused/</a>
<b>Õppemaksu tagastamise alused ja kord</b>	<a href="https://www.personaliekspert.ee/oppekorraldus/oppekorralduse-alused/">https://www.personaliekspert.ee/oppekorraldus/oppekorralduse-alused/</a>
<b>Vaidluste lahendamise kord</b>	Esimese võimalusena lahendame vaidlused omavaheliste läbirääkimiste käigus saavutatud kokkuleppe teel. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendame vaidlused Tartu Maakohtus.
<b>Õppekeskkonna kirjeldus</b>	<a href="https://www.personaliekspert.ee/oppekorraldus/oppekorralduse-alused/">https://www.personaliekspert.ee/oppekorraldus/oppekorralduse-alused/</a>
<b>Kvaliteedi tagamise tingimused ja kord</b>	<a href="http://www.personaliekspert.ee/kvaliteedi-tagamise-alused/">http://www.personaliekspert.ee/kvaliteedi-tagamise-alused/</a>
<b>Õppekava kinnitamise aeg</b>	01.09.2019
<b>Õppekava muutmise aeg</b>	21.09.2019
<b>Õppekava muutmise aeg</b>	01.05.2020, 08.02.2021