



Müügispetsialisti baaskoolituse õppekava

Täienduskoolituse nimetus	OÜ Personaliekspert Reg.nr. 11853792. www.personaliekspert.ee
Õppekava nimi	Müügispetsialisti baaskoolitus
Õppekavarühm	Turundus ja reklaam
Õppe kogumaht	108 ak/h millest: 80 ak/h on auditoorne töö 16 ak/h on praktiline töö õppekeskkonnas 12 ak/h iseseisev töö, millele koolitaja annab tagasisidet
Õppekava koostamise alus	OSKA uuring (2018) kinnitab, et aina enam läheb hinda analüüsi- ja müügipsühholoogia kasutamise oskus. Tulevikus oodatakse töötajatelt valmisolekut täita ettevõttes erinevaid tööülesandeid, digipädevust ning müügipsühholoogia kasutamise oskusi.
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	Eesti keelest arusaamine vähemalt B1 tasemel, arvuti kasutamise oskus vähemalt tavakasutaja tasemel
Õppe eesmärk	Kursuse eesmärgiks on anda müügispetsialisti tööks vajalikud baasteadmised ja -oskused.
Õpiväljundid	Koolituse läbinud õppija: <ul style="list-style-type: none">• Teab müügipsühholoogia ja klienditeeninduse korraldamise põhiluseid• Koostab ja vormistab müügipakkumisi, mis lähtuvad kliendikesksusest• Kasutab vähemalt kahte digikeskkonda müügitöö toetamiseks• Esitleb toodet lähtudes parimatest turunduslikest ja avaliku esinemise põhimõtetest• Teab töölepinguseadusest, tööohutuse- töötervishoiu- ja kaubandusõigusest tulenevaid nõudeid organisatsioonidele ja töösuhetele.

Õppe sisu ja õppeprotsessi kirjeldus	
Auditoorse õppetöö maht	Koolitusel käsitletavat teemad
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 B2B sektoris.
8 ak/h	Aktiivmüügi põhimõtted müügitöös. Toote esitlemise kliendikeskne ja tootekeskne mudel. Avalik esinemine ja toote esitus.
8 ak/h	B2B müügitöö korraldamise põhimõtted. Kliendibaasi loomine. Telefoni kasutamine müügispetsialisti töös. CRM – kliendisuhete juhtimine.
8 ak/h	Praktiline töö õppekeskkonnas: 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	Psühholoogia müügikunstis. Suhtlemispsühholoogia alused müügivaldkonna töös. Klienditeeninduse roll müügiedukuse tõstmisel. Kliendi teekonna kaardistamine ja kliendikeskse müügi disain. Müügi sulgemise (closingu) tehnikad.
8 ak/h	Turunduse üldised põhimõtted B2B ja B2C sektoris. Turunduse protsess ja turundusmeetmestik. Digiturunduse üldised
8 ak/h	Töölepinguseadusest tulenevad nõuded töösuhetele, tööaeg, puhkus, puhkeaeg, töökorralduse reeglid, uute töötajate juhendamine tööle saabumisel. Sisseelamisprogramm. Töötajate arenguvajaduste kaardistamine.
8 ak/h	Müügiprotsess B2B müügis. Turunduse olemus ja põhimõtted müügitöös.
8 ak/h	Praktiline töö õppekeskkonnas: Müügikirjade koostamine ja vormistamine. <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	Töötervishoiu ja -ohutuse nõuded töösuhetele. Kaubandusvaldkonda reguleerivad õigusaktid.

8 ak/h	Psühhosotsiaalne heaolu müügitöös. Müügispetsialisti enesehoid ja areng. Positiivse psühholoogia võimalused müügispetsialisti töös. Läbipõlemise ja tööstressi ennetamine.						
8 ak/h	Väljajuhatus kursusest. Hindamine – kompleksülesanne. Hindamisülesannete esitlemine ja tagasisidestamine. 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 Nüberg, 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. Müügi-pakkumise vormistamine vastavalt juhendile - 6 ak/h 2. Toote/teenuse esitluse koostamine vastavalt juhendile – 6 ak/h						
Nõuded õpingute lõpetamiseks (sh hindamismeetodid ja kriteeriumid)	<p>Õpingute lõpetamise eelduseks on:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Õppija on osalenud vähemalt 80% auditoorsetest tundidest. • Praktiliste ülesannete sooritamise ja grupitöödest aktiivne osavõtt tunnis • Iseseisvate tööde sooritamise. Tööd on koostatud juhendi kohaselt ja saanud koolitajalt positiivse hinnangu. <p>Hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Õpiväljund</th> <th>Hindamismeetod</th> <th>Hindamiskriteerium</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Teab müügipsühholoogia ja klienditeeninduse korraldamise põhialuseid.</td> <td>Grupitööna lahendatav klassiruumi ülesanne</td> <td>Osaleb aktiivselt grupitöös, seostab lahendusi teooriaga</td> </tr> </tbody> </table>	Õpiväljund	Hindamismeetod	Hindamiskriteerium	Teab müügipsühholoogia ja klienditeeninduse korraldamise põhialuseid.	Grupitööna lahendatav klassiruumi ülesanne	Osaleb aktiivselt grupitöös, seostab lahendusi teooriaga
Õpiväljund	Hindamismeetod	Hindamiskriteerium					
Teab müügipsühholoogia ja klienditeeninduse korraldamise põhialuseid.	Grupitööna lahendatav klassiruumi ülesanne	Osaleb aktiivselt grupitöös, seostab lahendusi teooriaga					

Eraõpp Personaliekspert Koolitused

	Koostab ja vormistab müügipakkumisi, mis lähtuvad kliendikesksusest	Müügipakkumise koostamine ja vormistamine	Müügipakkumine on koostatud ja vormistatud vastavalt koolitaja poolt esitatud juhendile (kliendikeskselt) ning esitatud õigeaegselt
	Esitleb toodet lähtudes parimatest turunduslikest ja avaliku esinemise põhimõtetest	Esitus	Õppija on koostanud vabalt valitud toote/teenuse esitluse vastavalt juhendile ja esitab seda lõpuseminaris.
	Teab töölepinguseadusest, tööohutuse- töötervishoiu- ja kaubandusõigusest tulenevaid nõudeid organisatsioonidele ja töösuhetele.	Juhtumianalüüs grupidöna	Leiab seadusandlusele tuginedes sobivaima lahenduse juhtumianalüüsile ja põhjendab valikut
	Kasutab vähemalt kahte digikeskkonda müügitöö toetamiseks	Praktiline klassiruumi ülesanne	Demonstreerib tunnis vähemalt kahe müügitööd toetava digikeskkonna kasutamist tavakasutajana.
	Hindamine on mitteeristav		
Kursuse läbimisel väljastatav dokument	<p>Kui õppija täidab õpingute lõpetamise nõuded, väljastame tunnistuse.</p> <p>Kui õppija koolitusel ette nähtud õpiväljundeid ei saavutanud või ei osalenud hindamises, väljastame tõendi selle kohta, et õppija on koolitusel osalenud.</p>		
Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus	<p>Kõrgharidus ja töökogemus õpetatavas valdkonnas.</p> <p>Täiskasvanute koolitaja kutse.</p>		



Eraõool Personaliekspert Koolitused

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, 08.02.2021, 05.03.2022