

Täienduskoolituse nimetus	OÜ Personaliekspert Reg.nr. 11853792. www.personaliekspert.ee
Õppekava nimi	Klienditeenindaja-müügikonsultandi baasoskused
Õppekavarühm	tööoskused
Õppe kogumaht	120 ak/h millest: 40 ak/h on auditoorne töö 40 ak/h on praktiline töö õppekeskkonnas 40 ak/h iseseisev töö, millele koolitaja annab tagasisidet
Õppekava koostamise alus	Kutsestandard „Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4“, Tööosa 3.1. Teenindamine ja müümine ja tööosa A.6 Tulevikuoskused
Koolituse sihtgrupp	Koolituse sihtgrupiks on klienditeenindaja-müügikonsultandi tööst huvitatud isikud
Õppe alustamise tingimused	Vähemalt põhiharidus, arvuti kasutamise oskus vähemalt tavakasutaja tasemel
Õppe eesmärk	Koolituse eesmärgiks on anda baasteadmised ja -oskused töötamiseks klienditeenindajana või müügikonsultandina
Õpiväljundid	Koolituse läbinud õppija: <ul style="list-style-type: none"> • oskab luua ja hoida kliendisuhteid; • kasutab erinevaid müügitehnikaid müügiprotsessis; • järgib hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid. • lähtub oma töös tulevikuskuste põhimõtetest (roheoskused, energiat ja ressursse säästvalt, jäätmeid vähendavalt, tehisintellekti kasutavalt)



Eraõpp Personaliekspert Koolitused

Õppe sisu ja õppeprotsessi kirjeldus	
Maht	Koolitusel käsitletavad teemad
8 ak/h	Sissejuhatus kursusesse ja tutvumine. Õppijate õpieesmärkide püstitamine. Kursuse sisu ja ülesehituse (sh hindamisülesannete) tutvustus. Teenindaja roll. Teenindus olemus ja valdkonnad. Teenindaja eetika ja teeninduslikud kompetentsid. Teenindaja psühholoogiline heaolu. Eneserefleksiooni tööriistad.
8 ak/h	Klienditeeninduse protsess. Kliendikontakti loomine, kliendi vajaduste väljaselgitamine. Probleemide lahendamine. Kontakti lõpetamine. Järelteenindus.
8 ak/h	Müümise mudelid: kliendikeskne ja tootekeskne lähenemine. Kauba tutvustamine, ülesmüük ja lisamüük. Müügi sulgemise ehk closingu tehnikad.
8 ak/h	Tulevikuoskused: Oskus kasutada tehisintellekti võimalusi töös. Keskkonnahoiu ja vastutustundliku ettevõtluse alased oskused, roheoskused. Oskus käituda energiat ja ressursse säästvalt ning jäätmeid vähendavalt
8 ak/h	Praktikum. Suhtlemispsühholoogia teeninduses: kliendi vajaduste välja selgitamine kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid. Kliendikontakti positiivne lõpetamine.
8 ak/h	Praktikum. Kliendi pretentsioonide lahendamine vastavalt seadusele ja ettevõtte sisesele korrale. Kaubandusvaldkonna õigusaktide rakendamine.
8 ak/h	Praktikum. Digivahendid teeninduses ja müügitöös. Müügi pakumiste koostamise erinevad võimalused.
8 ak/h	Praktikum. Hinnakujunduse põhimõtted. Teenindus- ja müügitöötaja finantspädevuse ülesanded.
8 ak/h	Praktikum. Müügitehnikate rakendamine. Kliendisuhete loomine ja hoidmine. Turunduse, müügi ja teeninduse seosed ja erinevused.
8 ak/h	Väljajuhatus kursusest. Kursuse jooksul kogunenud õppijatele vajalike teemade käsitus. Iseseisvate tööde esitus. Koolitajapoolne tagasisidestamine.
Õppemeetodid	Loeng, grupitööd, juhtumianalüüsid, iseseisvad ülesanded ja teised aktiivõppe meetodid vastavalt koolitaja valikule.
Õppematerjalid	Koolitusel osalejad saavad õppematerjalid, mis on koostatud koolitaja poolt vastavalt õppesisu teemadele. Lisaks veel mitmed teised koolitaja poolt tunnis viidatud allikad.

Eraõool Personaliekspert Koolitused

Iseseisev töö	<p>Iseseisvate tööde maht on 40 akadeemilist tundi. Koolitaja esitab õppijatele iseseisvate tööde juhendid tunnis.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kliendi teekonna kaardistamine vabalt valitud ettevõttes, selle analüüs ja ettepanekute kava koostamine teenindusstandardi koostamiseks. 2. Praktiline töö - digivahendite kasutamine (kliendile müügipakkumise koostamine) 3. Eneserefleksiooni koostamine 																
Nõuded õpingute lõpetamiseks	<p>Õpingute lõpetamise eelduseks on:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Õppija on sooritanud praktilised ülesanded ja võtnud osa aktiivselt grupitöödest tunnis • Õppija on saanud oma iseseisvatele töödele koolitajalt positiivse hinnangu. <p>Hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid:</p> <table border="1" data-bbox="584 676 1868 1281"> <thead> <tr> <th>Õpiväljund</th> <th>Hindamismeetod</th> <th>Hindamiskriteerium</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>oskab luua ja hoida kliendisuhteid;</td> <td>Grupitöö klassiruumis</td> <td>Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse. Põhjustab valikuid.</td> </tr> <tr> <td>kasutab erinevaid müügitehnikaid müügiprotsessis;</td> <td>Grupitöö klassiruumis</td> <td>Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse. Põhjustab valikuid.</td> </tr> <tr> <td>järgib hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid.</td> <td>Juhtumianalüüs klassiruumis</td> <td>Lahendab individuaalselt juhtumianalüüsi, sesostades lahendust teooriaga.</td> </tr> <tr> <td>lähtub oma töös tulevikuskuste põhimõtetest (roheoskused, energiat ja ressursse säästvalt, jäätmeid vähendavalt, tehisintellekti kasutavalt)</td> <td>Grupitöö klassiruumis</td> <td>Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse. Põhjustab valikuid.</td> </tr> </tbody> </table>		Õpiväljund	Hindamismeetod	Hindamiskriteerium	oskab luua ja hoida kliendisuhteid;	Grupitöö klassiruumis	Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse. Põhjustab valikuid.	kasutab erinevaid müügitehnikaid müügiprotsessis;	Grupitöö klassiruumis	Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse. Põhjustab valikuid.	järgib hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid.	Juhtumianalüüs klassiruumis	Lahendab individuaalselt juhtumianalüüsi, sesostades lahendust teooriaga.	lähtub oma töös tulevikuskuste põhimõtetest (roheoskused, energiat ja ressursse säästvalt, jäätmeid vähendavalt, tehisintellekti kasutavalt)	Grupitöö klassiruumis	Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse. Põhjustab valikuid.
Õpiväljund	Hindamismeetod	Hindamiskriteerium															
oskab luua ja hoida kliendisuhteid;	Grupitöö klassiruumis	Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse. Põhjustab valikuid.															
kasutab erinevaid müügitehnikaid müügiprotsessis;	Grupitöö klassiruumis	Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse. Põhjustab valikuid.															
järgib hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid.	Juhtumianalüüs klassiruumis	Lahendab individuaalselt juhtumianalüüsi, sesostades lahendust teooriaga.															
lähtub oma töös tulevikuskuste põhimõtetest (roheoskused, energiat ja ressursse säästvalt, jäätmeid vähendavalt, tehisintellekti kasutavalt)	Grupitöö klassiruumis	Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse. Põhjustab valikuid.															



Eraõpp Personaliekspert Koolitused

	Hindamine on mitmeeristav	
Kursuse läbimisel väljastatav dokument	Kui õppija täidab õpingute lõpetamise nõuded, väljastame tunnistuse . Kui õppija koolitusel ette nähtud õpiväljundeid ei saavutanud või ei esitanud hindamisülesandeid, väljastame tõendi selle kohta, et õppija on koolitusel osalenud.	
Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus	Kõrgharidus ja töökogemus õpetatavas valdkonnas. Täiskasvanute koolitaja kutse.	
Õppemaksu tasumise kord ja tähtaeg	https://www.personaliekspert.ee/oppekorraldus/oppekorralduse-alused/	
Õppemaksu tagastamise alused ja kord	Koolitusest loobumisest palume teatada info@personaliekspert.ee Eraõpp Personaliekspert Koolitused jätab endale õiguse teha koolituskavas muudatusi. 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	https://www.personaliekspert.ee/oppekorraldus/kvaliteedi-tagamise-alused/	
Õppekava kinnitamise aeg	18.04.2024	
Õppekava muutmise aeg		