

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



### Eraõõol Personaliekspert Koolitused

<b>Õõpe sisu ja õõppeprotsessi kirjeldus</b>	
<b>Maht</b>	<b>Koolitusel käsitletavad teemad</b>
8 ak/h	Sissejuhatus kursusesse ja tutvumine. Õõpijate õõpieesmärkide 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 lõõpetamine. Järeõlteenindus.
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 ettevõõtluse alased oskused, roheoskused. Oskus käituda energiat ja ressursse sääõstvalt ning jääõtmeid vähendavalt
8 ak/h	Praktikum. Suhtlemispsühholoogia teeninduses: kliendi vajaduste välja selgitamine kasutades aktiivse kuulamise ja küõsitlemise erinevaid tehnikaid. Kliendikontakti positiivne lõõpetamine.
8 ak/h	Praktikum. Kliendi pretentsioonide lahendamine vastavalt seadusele ja ettevõõtte sisesele korrale. Kaubandusvaldkonna õõigusaktide rakendamine.
8 ak/h	Praktikum. Digivahendid teeninduses ja müüõgitõõs. Müüõgipakkumiste koostamise erinevad võimalused.
8 ak/h	Praktikum. Hinnakujunduse põõhimõõtted. Teenindus- ja müüõgitõõõtaja finantspõõdevuse ülesanded.
8 ak/h	Praktikum. Müüõgitehnikate rakendamine. Kliendisuhete loomine ja hoidmine. Turunduse, müüõgi ja teeninduse seosed ja erinevused.
8 ak/h	Väljajuhatus kursusest. Kursuse jooksul kogunenud õõpijatele vajalike teemade käsitus. Iseseisvate tööõde esitus. Koolitajapõõolne tagasisidestamine.
<b>Õõppemeetodid</b>	Loeng, grupitõõd, juhtumianalüõsids, iseseisvad ülesanded ja teised aktiivõõppe meetodid vastavalt koolitaja valikule.
<b>Õõppematerjalid</b>	Koolitusel osalejad saavad õõppematerjalid, mis on koostatud koolitaja poolt vastavalt õõppesisu teemadele. Lisaks veel mitmed teised koolitaja poolt tunnis viidatud allikad.

### Eraõool Personaliekspert Koolitused

<b>Iseseisev töö</b>	<p>Iseseisvate tööde maht on 40 akadeemilist tundi. Koolitaja esitab õppijatele iseseisvate tööde juhendid tunnis.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kliendi teekonna kaardistamine vabalt valitud ettevõttes, selle analüüs ja ettepanekute kava koostamine teenindusstandardi koostamiseks.</li> <li>2. Praktiline töö - digivahendite kasutamine (kliendile müügipakkumise koostamine)</li> <li>3. Eneserefleksiooni koostamine</li> </ol>																
<b>Nõuded õpingute lõpetamiseks</b>	<p><b>Õpingute lõpetamise eelduseks on:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Õppija on sooritanud praktilised ülesanded ja võtnud osa aktiivselt grupitöödest tunnis</li> <li>• Õppija on saanud oma iseseisvatele töödele koolitajalt positiivse hinnangu.</li> </ul> <p><b>Hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid:</b></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.															



### *Erakool Personaliekspert Koolitused*

	<b>Hindamine on mitmeeristav</b>	
<b>Kursuse läbimisel väljastatav dokument</b>	Kui õppija täidab õpingute lõpetamise nõuded, väljastame <b>tunnistuse</b> . Kui õppija koolitusel ette nähtud õpiväljundeid ei saavutanud või ei esitanud hindamisülesandeid, väljastame <b>tõendi</b> selle kohta, et õppija on koolitusel osalenud.	
<b>Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus</b>	Kõrgharidus ja töökogemus õpetatavas valdkonnas. Täiskasvanute koolitaja kutse.	
<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>	Koolitusest loobumisest palume teatada <a href="mailto:info@personaliekspert.ee">info@personaliekspert.ee</a> Erakool Personaliekspert Koolitused jätab endale õiguse teha koolituskavas muudatusi. <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="https://www.personaliekspert.ee/oppekorraldus/kvaliteedi-tagamise-alused/">https://www.personaliekspert.ee/oppekorraldus/kvaliteedi-tagamise-alused/</a>	
<b>Õppekava kinnitamise aeg</b>	18.04.2024	
<b>Õppekava muutmise aeg</b>	06.05.2024	