

**ETTEVALMISTUS MÜÜJA-KLIENDITEENINDAJA 4. TASEME
KUTSEKVALIFIKATSIOONI EKSAMIKS**

õppekavarühm	hulgi- ja jaekaubandus (0416)
õppekeel	eesti
õppekava alus	kooli õppekava „Müüja-klienditeenindaja“, EHISE kood 141437

koolituse eesmärk	
<p>Koolituse eesmärgiks on täiendada müüjate kutseoskusi ning valmistuda müüjaklienditeenindaja, tase 4 kutseeksami sooritamiseks.</p> <p>Õpetusega taotletakse, et osaleja tuleb toime kaupade käitlemise, klientide teenindamise ja kaupade müümisega rakendades teadmisi ja oskusi oma töös ning on võimeline sooritama müüja-klienditeenindaja, tase 4 kutseeksami.</p>	
õpiväljundid	
<p>Koolituse läbinud osaleja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mõistab müüja-klienditeenindaja vastutust ja rolli nii kaupade käitlemisel kui ka kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes; • tunneb toidu- ja esmatarbekaupade koostist ja märgistust, lähtudes müüjaklienditeenindaja töö eripärast; • tutvustab kaupu lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest; • tuleb toime erinevate klientide teenindamisel, tagades kliendi rahulolu; • selgitab välja kliendi vajadused küsimise- ja kuulamistehnikate abil; • väljendab ennast teenindamisel ja müümisel arusaadavalt; • arveldab klientidega ja koostab arveid vastavalt nõuetele. 	
koolituse sihtrühm ja õpingute alustamise tingimused	
<p>Kaubandusvaldkonna eriharidusega ja/või töökogemusega huvilised, kes soovivad sooritada kutsekvalifikatsiooni eksamit.</p> <p>Grupi suurus 20 osalejat.</p>	
koolituse kogumaht (akadeemilistes tundides):	120
<ul style="list-style-type: none"> • sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari, õppetunni või koolis määratud muus vormis) 	60

<ul style="list-style-type: none"> sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas) 	60
<ul style="list-style-type: none"> sh iseseisva töö maht akadeemilistes tundides: 	0

õppe sisu

Auditoorne osa:

1. Kaubatundmine

Kaupade liigitamine, sortiment, koostis ja omadused, kvaliteet, nõuded, märgistus, kasutamine, säilitamine. Kaubandusvaldkonna seadusandlus.

2. Teeninduspsühholoogia

Suhtumine, kliendiga suhtlemisvajadus ja võimalused. Suhtlemisprotsess ja selles tekkivad väljakutsed. Käitumisviisid. Ettevõttesisene suhtlemine. Meeskonnatöö.

Teeninduskultuur ja teeninduskvaliteet. Erineva kultuuritausta ja erivajadustega klientide teenindamine. Väärtushinnangute ja hoiakute mõju teenindusele. Kliendikeskne teeninduskäitumine. Ostmist mõjutavad tegurid. Mõjutamistehnikad ja kliendi mõjustamine. Teenindusprotsess. Kliendikontakti loomine ja kliendi vajaduste väljaselgitamine, kliendi nõustamine ja müük, kliendikontakti lõpetamine, müügijärgne suhtlemine kliendisuhete hoidmise eesmärgil.

Praktiline osa:

Teeninduspsühholoogia

Õppekaupluses video- ja suhtlustreeningud.

Kaupade tutvustamine vastavalt kliendi soovidele ja vajadustele.

Klienditeeninduslike situatsioonülesannete probleemülesannete lahendamine, videotreeningud ja analüüsid. **Kaubatundmine:**

Kaupade koostise leidmine ja info selgitamine; kaupadelt märgistuse leidmine ja info selgitamine.

Kassatöö:

Müügi- ja ühikuhindade arvutamine, nõuetekohase arve koostamine, arveldamine kliendiga. Teooria testide lahendamine.

õppekeskkonna kirjeldus

Praktiliseks õppeks arvutiklass, milles on dataprojektor ja pabertahvel. Praktiliseks osaks 30kohaline seminariruum, milles on ettevõttes kasutusel olevad kassaaparaadid, dataprojektor, arvuti ja pabertahvel.

õppematerjalide loend

1. www.riigiteataja.ee
2. <http://kaupmeesteliit.ee/juhendid-ja-seadused/>
3. Kuura, E. (2012). Tekstiilide hooldus. <http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/tekstiilid/?Avaleht>
4. Padu, L., Schumann, S. (2004). Puhas kodu ja puhtad rõivad. Tallinn: Ilo.
5. Kikas, H., Antson, A., Joosu, E., Kiivit, E., Koger, E., Pärn, K., Vetka, V. (2012). Kaubandusalane toidukaupade õpik. http://www.ekk.edu.ee/vvfiles/0/kaubandusalane_toidukaupade_6pik.pdf

6. Kuura, E. (2003). Puhastusteenindus: puhastuskeemia, töövahendid, puhastusmeetodid. Tallinn: Ilo.
7. Kikas, H., Mets, S., Koger, E. (2007). Tööstuskaubaõpetus. Tallinn: Argo.
8. Kidron, A. (2004). Suhtlemine: inimsuhted ja suhtlemispsühholoogia. <http://dspace.ut.ee/handle/10062/259>
9. Bacon, T (2014). Mõju elemendid. Äripäeva kirjastus.
10. Cialdini, R. (2014). Mõjustamise psühholoogia. Kirjastus Pegasus.
11. Israel, S. (2011). Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi käsiraamat. Tallinn: Äripäev
12. Soone, I.(2010). Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente. Tallinn: Äripäev.

lõpetamise tingimused ja väljastatavad dokumendid

Vähemalt 70% õppekava läbimine. Õpiväljundite omandamist hinnatakse mitmeeristavalt proovieksamiga.

Koolituse läbinutele väljastatakse vastavasisuline tunnistus kui on omandatud õpiväljundid ja vastavad kompetentsid vähemalt lävendi tasemel ja õppeprotsessist on osavõtt olnud vähemalt 70%. Muudel tingimustel väljastatakse osalejatele koolitusel osalemise kohta tõend (alus: Täienduskoolituse standard § 3).

koolitaja kvalifikatsioon

kaubanduse kutseõpetaja kvalifikatsioon

õppekava koostaja

Kaja Kuiv rõiva- ja kaubandusvaldkonna juhtõpetaja kaja.kuiv@tthk.ee