

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE KURSUSE LÜHIANDMED

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Tallinna Teeninduskool
Õppekava nimetus:	Klienditeenindus kaubandusettevõttes
Õppekavarühm (<i>täiendus- koolituse standardi järgi</i>):	Hulgi- ja jaekaubandus
Õppekeel:	Eesti keel

2. Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

Sihtrühm ja selle kirjeldus ja õppe alustamise nõuded:

Kaubandusettevõtetes töötavad ilma erialase hariduseta töötajad või töötajad, kes on kaubandusliku hariduse omandanud aastate (aastakümnete) eest.

Minimaalne haridustase: põhiharidus.

Kursusest ei saa osa võtta tasemeõppes riigieelarvelisel õppekohal õppijad.

Grupi suurus: 16 inimest.

Õpiväljundid:

1. Rakendab kaubandusettevõttes vajalikke suhtlemisoskusi lähtudes klienditeenindaja töö spetsiifikast.
2. Teenindab efektiivselt kliente arvestades erinevaid sihtgrupe.
3. Kaardistab ostja vajadused ja pakub vastavalt sellele kaupa.
4. Lahendab ostja pretensiooni lähtudes seadusandlusest ja ettevõtte sisekorrast.
5. Suhtub oma töösse vastutustundlikult, teadvustades enda erialaste teadmiste täiendamise vajadust.

Põhjendus:

Kaubandusettevõtete personalijuhtide sõnul on selle valdkonna töötajatest vaid 20-30% erialane haridus või taotletud kaubandusvaldkonnaga seotud kutse. Lisaks on kaubandusettevõtetes väga suur personalivoolavus. Samas ootavad kliendid teenindust, mis vastaks nende ootustele st. nad saaksid vajaliku kauba koos efektiivse klienditeenindusega. Seega on klienditeenindajate oskuste täiendamine pidev protsess. Tähtis on ka see, et klienditeenindajal on oluline roll ettevõtte maine kujundamisel, kuna just temal on esmane ja vahetu kokkupuude kliendiga.

Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga:

Müüja-klienditeenindaja, tase 4 kutsestandard. Teeninduse Kutsenõukogu otsus 12/31.10.2013.

Kompetents kutsestandardist

B.2.2 Teenindamine ja müümine

Tegevusnäitajad:

- 1) loob positiivse kliendikontakti ja suhtleb kliendiga teenindusvalmilt;
- 2) selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid;
- 3) tutvustab kaupa, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust, arvestades kliendi soove ja vajadusi; edastab nõuetele vastava ja tõese teabe müüdava kauba kohta;
- 4) käsitleb kliendi vastuväiteid, leides kliendile sobiva lahenduse;
- 5) teostab lisamüüki, kasutades erinevaid müügitehnikaid;
- 6) lõpetab kliendikontakti positiivselt, tekitades kliendis soovi tagasi tulla;
- 7) võtab vastu kliendi pretensiooni, võimalusel lahendab selle iseseisvalt või suunab edasi;
- 8) tutvustab kaubale pretensiooni esitamise korda ja selgitab kauba garantiitingimusi.

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	80
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	75
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari, õppetunni või koolis määratud muus vormis)	50
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	25
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	5

4. Koolituse sisu ja lõpetamise nõuded

1. auditoorse töö teemad nimetused ja mahud tundides

Klienditeenindus: positiivse kliendikontakti loomine ja kliendi vajaduste väljaselgitamine, erinevate klienditüüpide ja erinevast kultuurist klientide teenindamine, teenindamine teenindusletis, kliendi vastuväidete käsitlemine, lisamüügi teostamine, erinevate closingutehnikate kasutamine, kliendikontakti lõpetamine – **20 tundi Anneli Salk**

Kaubatundmine: toidu- ja esmatarbekaubad – 16 tundi

Teeninduspsühholoogia: teenindaja kui ettevõtte esindaja, teeninduslik mõttekultuur ja teenindusvalmidus, teenindaja isiksus, hoiakud ja väärtushinnangud, mina tasandid ja positiivne minapilt, kuulamine ja küsitlemine, suhtlemisvahendid teeninduses – **10 tundi Anneli Salk**

Pretensiooni esitamise ja garantii kord Eesti Vabariigis – 4 tundi

2. praktilise töö lühikirjeldus nimetused ja mahud tundides

Klienditeenindus: praktilised ostu – müügisituatsioonid letis ja müügisisaalis – 10 tundi Külliki Türi

Kaubatundmine: praktilised harjutused kaupade kaardistamisest ja soovitamisest ning töö pakenditega – 10 tundi

Teeninduspsühholoogia: praktilised harjutused isiksuse hoiakute, kuulamise ning suhtlemisvahendite kohta – **5 tundi. Anneli Salk**

Iseseisev töö: praktiliste situatsioonide lahendused – 5 tundi.

Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja -kriteeriumid

Nõuded õppe lõpetamiseks: saavutatud on kõik õpiväljundid, *koolitusel on* osaletud vähemalt 80% mahus, kaitstud on iseseisev töö.

Hindamismeetodid: praktilised tööd, testid, rühmatööd.

Hindamiskriteeriumid:

1. loob positiivse kliendikontakti, juhib kliendikeskselt teenindusprotsessi ning lõpetab selle lähtudes erinevatest klienditüüpidest ning rakendades erinevaid suhtlemisvahendeid
2. selgitab olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisevõimalusi ning teostab lisamüüki lähtudes ostja vajadustest
3. selgitab pretensiooni ja garantii andmise korda Eesti Vabariigis lähtudes seadusandlusest ning ettevõtte sisekorrast
4. analüüsib ennast kui teenindajat lähtudes teeninduslikust mõttekultuurist.

5. Koolitaja andmed

Koolitaja andmed

Aive Antson – aive.antson@teeninduskool.ee, andragoog VI tase, bakalaureusekraad kutsepedagoogikas ja magistrikraad andragoogikas. Kaubandusvaldkonna kutseõpetaja alates 2001. aastast, stažeerinud Rapla Selveris 2013. aastal.

Külliki Türi- Tallinna Teeninduskooli kaubanduse valdkonna õpetaja, kylliki.tyri@teeninduskool.ee

Anneli Salk- täiskasvanute koolitaja, NLP treener, hariduselt psühholoog. Omab pikaajalist töökogemust täiskasvanute koolitamisel annelisiimon@gmail.com

Õppekava koostaja:

Helina Alliksaar, koolitusjuht, 6053107, helina.alliksaar@teeninduskool.ee