

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

Kinnitatud direktori 01.06.2022

käskkirjaga nr 6.2-1/95

1. Üldandmed

Õppeasutus:	RÄPINA AIANDUSKOOL
Õppekava nimetus:	Praktiline klienditeeninduse ja müügi aluskoolitus
Õppekavarühm:	Hulgi- ja jaekaubandus
Õppekeel:	Eesti keel

2. Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded.
Sihtrühm: Müügi- ja klienditeeninduse valdkonnas tööd alustanud või alustavad isikud, oma teadmiste värskendamist või täiendamist soovivad isikud, väikeettevõtjad oma toote/teenuse paremaks müügiks.
Grupi suurus: 14 osalejat
Õppe alustamise nõuded: puuduvad
Õpiväljundid.
Kursuse läbinu: <ul style="list-style-type: none">• loob positiivse kliendikontakti ja suhtleb kliendiga teenindusvalmilt;• selgitab välja kliendi vajadused;• rakendab kuulamistehnikaid;• praktiseerib erinevaid müügitehnikaid;• lõpetab kliendikontakti.
Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga.
Kutsestandard müüja-klienditeenindaja, tase 4 (kompetents A.2.2) OSKA kaubanduse, rentimise ja paranduse uuring
Põhjendus.
OSKA kaubanduse, rentimise ja paranduse uuring kinnitab meile, et müüja-klienditeenindajana on hetkel kerge tööd leida. Töökohti on, aga tasemeõppe lõpetajad ei lähe erialasele tööle või püsivad seal lühikest aega. Kaubandusettevõtjate suurimaks proovikiviks on olemasolevate töötajate hoidmine ja arendamine. Aina enam läheb hinda müügipsühholoogia kasutamise oskus. Täienduskoolituse formaat on efektiivne lahendus väikeste nn õpiampsudena tõsta klienditeenindajate professionaalset taset. Antud koolitus on kujunenud praktiliselt vajadusest, kuna nõudlus kvalifitseeritud klienditeenindaja ja müügi-inimese järgi on üle terve Eesti jätkuvalt suur. Kliendi lojaalsus on täna tähtsam kui kunagi varem ja seetõttu saab müügivaldkonnas olla edukas vaid see, kes

oskab ja suudab kohandada end kliendi vajadustele individuaalselt lähenema.
Kursus oma ülesehituselt toetab ka osalejate üldoskuste (kommunikatsiooni- ja koostööoskused) arendamist.

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	16
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	16
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: <i>(õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)</i>	10
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: <i>(õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)</i>	6
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	-

4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus.

Õppe sisu :

A: Auditoorne õpe on kombineeritud praktilise õppega. (kokku 16 h)

1. Klienditeeninduse algtõed
2. Suhtlemistehnikate praktiseerimine
3. Kuulamisoskuste praktiseerimine
4. Avatud küsimuste ülesehitus ning praktiseerimine
5. Müügiotsuse ülesehitus
6. Müügitehnikate erisused ning nende kasutamine
7. Nõustamisoskuste taktikaline kasutamine
8. Müügitehingu lõpetamine
9. Kliendikontakti lõpetamine

Õppetöös vajaminevad vahendid ja materjalid on kõik koolitaja poolt.

Õppekeskkonna kirjeldus:

24 õppekohaga kaasaegne klassiruum, mis on varustatud vajaliku esitlustehnikaga.

Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid

Õpe toimub kontaktõppena kohapeal.

Õpingute lõpetamise eelduseks on 100% osalemine õppetegevuses. Osalemine praktilises tegevuses. Arvestuse edukas läbimine.

Hindamismeetodid	Hindamiskriteeriumid
Arvestus: 1. Videote analüüs	1. Õppija toob välja positiivsed ja parendamist vajavad klienditeeninduse lahenduskäigud.

2. Paaristöö
3. Rollimäng
4. Grupitöö

2. Õppija toob välja klienditeeninduse põhitõed, kuulamistehnika ja suhtlemisoskuste erinevad viisid.
3. Iga grupi liige (3 liiget grupis) saab läbi mängida klient-klienditeenindaja-vaatleja rolli, mille järgselt tehakse oma grupiga ja koolitusgrupiga rollimängu kokkuvõte.
4. Kõik rollimängu grupid esitavad oma grupi analüüsitulemused.

Õppetöö käigus läbiviidavate situatsiooniülesannete lahendamine võimaldab koolitajal anda tagasisidet ning grupi diskussioon võimaldab avatud arutelu.

Hindamine on mitmeeristav: arvestatud või mittearvestatud.

Edukalt arvestuse sooritanule väljastatakse Räpina Aianduskooli täienduskoolituse tunnistus.

10. Koolitaja andmed

Koolitaja andmed.

Evely Rebane on lõpetanud EBS ärijuhtimise eriala. Töötanud 20 aastat erinevates kommertsbankades ja finantsasutustes, erinevatel ametipositsioonidel. Omab müügimeeskonna juhtimise kogemust. On täiendanud ennast klienditeenindus- ja müügialastel koolitustel, läbinud täiskasvanute koolitaja koolituse, samuti täiendab oma teadmisi koolitajatele suunatud erinevatel täiendusõppe koolitustel.

Õppekava koostajad:

Evely Rebane – müügikoolitaja, praktik, evelyrebane@gmail.com

Elina Oeselg, täienduskoolituse spetsialist, elina.oeselg@aianduskool.ee