

Õppekava „Klienditeenindaja koolitus“

TÄIENDUSKOOLITUSASUTUSE NIMETUS: Idee Turg OÜ

ÕPPEKAVA NIMETUS: Klienditeenindaja koolitus

ÕPPEKAVARÜHM: Tööoskused

ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS: Kutsestandard „Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4“ – kompetentsid: B.3.1 Teenindamine ja müümine; B.3.2 Kliendiga arveldamine (tegevusnäitaja punkt 6); B.3.3 Kaupade käitlemine (tegevusnäitaja punkt 1 ja 6).

EESMÄRK: Koolituse eesmärk on omandada teadmised ja oskused, mis annavad võimaluse töötada klienditeenindajana kaubanduses.

ÕPIVÄLJUNDID (koolituse lõpuks õppija):

- teab kaupade käitlemise põhimõtteid;
- kasutab kliendikeskse teenindamise põhimõtteid;
- oskab luua ja hoida kliendisuhteid;
- kasutab erinevaid müügitehnikaid müügiprotsessis.

SIHTGRUPP: Erialase tasemehariduseeta või vananenud oskustega kaubanduse valdkonna (tulevased) töötajad, kel on soov töötada klienditeenindajana kaubanduses. Mikro- ja väikeettevõtjad, kes teenindavad klienti.

ÕPPE ALUSTAMISE TINGIMUSED: Arvuti ja interneti kasutamise baasteadmised ja -oskused. Eesti keele oskus vähemalt B1 tasemel.

ÕPPE KOGUMAHT: 68 akadeemilist tundi, millest 48 akadeemilist tundi on auditoorset tööd ja 20 akadeemilist tundi iseseisvat tööd.

ÕPPEKESKKOND:

- Õppeklassid, kus on olemas *data*-projektorid, pabertahvlid, kõlarid, WIFI, moodullauad, ergonoomilised toolid. Vajadusel tagame õppijale koolitusklassis kasutamiseks sülearvuti ning soovi korral on võimalik kasutada printimise ja skaneerimise teenust (A5, A4, A3) ning lamineerimist (A3, A4, A5, A6). Õppijate kasutuses on puhkenurk, kus saab kasutada tasuta kohvimasinat ning veeautomaati.
- Veebikeskkond, kus koolitaja on reaajas pildi ja heliga ning jagab oma ekraani õppijatega. Õppijatel on võimalik osaleda koolitusel pildi ja heliga ning kasutada vestlusakent. Vajadusel saab õppija jagada enda arvutiekraani koolitajaga. Veebikoolituse puhul kasutatakse kahte virtuaaltahvli (üldine tahvel ja ülesannete tahvel), millest tekib õppijale lisaks õppematerjalidele täiendav ning toetav lisamaterjal.
- Tutvu õppekeskkonna tingimustega põhjalikumalt Idee Turg koduleheküljel („koolitused“ → „õppekeskkond“).

ÕPPEVAHENDID: Koolitaja poolt jaotatavad õppematerjalid paberkandjal ja/või digitaalsel kujul. Soovi korral tagatakse õppijale koolitusklassis kasutamiseks sülearvuti (soovist teada andmine vähemalt kaks tööpäeva enne koolituse algust e-kirjaga aadressile info@ideeturg.ee). Veebikeskkonnas koolitusel osalemiseks võimaldatakse vajadusel õppijal koolitusperioodiks kasutada tasuta koolitusasutuse sülearvutit (edastame pakiautomaadi või kulleriga; soovist teada andmine vähemalt viis tööpäeva enne koolituse algust e-kirjaga aadressile info@ideeturg.ee). Lisaks kasutatakse interaktiivseid veebikeskkondi õpitu kinnistamiseks.

Õppekava „Klienditeenindaja koolitus“

ÕPPEPROTSESS: Auditoorne ja iseseisev töö. Iseseisev töö toimub auditoorse õppe vahelisel ajal. Üldjuhul toimub auditoorne töö üks kuni kolm korda nädalas tööpäeviti ajavahemikul 10:00-17:00. Koolituse kuupäevad on kajastatud Idee Turg OÜ koduleheküljel koolituskalendri alalehel.

ÕPPESISU:

- teenindus ja teeninduse kultuur
- teenindaja kutse- eetika
- klienditeenindaja oskused, isikuomadused ja hoiakud
- kontakti loomine
- kliendirühmad ehk segmendid
- aktiivse kuulamise tehnikaid
- toimetulek negatiivselt häälestunud kliendiga
- keerulistes olukordades toimetulek
- kuidas saavutada kliendirahulolu?
- erinevad müügitehnikad
- teenuste osutamine
- kauba tutvustamine
- pretensiooni esitamise korra ja kauba garantiitingimuste selgitamine
- kliendikontakti lõpetamine
- järeltegevused, lisamüük
- klientide tagasiside ja ettepanekud
- teenindaja tööpinge ja stressi vähendamine
- teeninduse „kuldlauseid“
- kaubagruppide liigitamise põhimõtted
- kaupade paigutamine müügisaalis
- õigusaktides kehtestatud müügipiirangud

ÕPPEMEETODID:

- **Auditoorne õpe 48 ak t:** kaasav loeng, diskussioon, rühmatöö (ajurünnak, mosaiikrühm jne), rollimäng, juhtumianalüüs, praktilised ülesanded
- **Iseseisev töö 20 ak t:** õpimapi koostamine vastavalt õppematerjalidele

ÕPPEMATERJALIDE LOEND:

- **Kohustuslik õppematerjal:** Koolitaja poolt välja töötatud õppematerjalid, mis jagatakse õppijatele koolituse käigus paber kandjal või edastatakse e-posti teel.
- **Soovituslik õppematerjal:**
 - Bärge, P. (2017). Neljamõõtmeline teenindus. Eesti: KlienditeenindusKeskus.
 - Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. & Smith, A. (2019). *Väärtuspakkumise disain*. Tallinn: AS Äripäev.

HINDAMINE EHK ÕPPE LÕPETAMISE TINGIMUSED:

- **Hindamise meetodid:** 1) praktiliste ülesannete lahendamine; 2) koolituse käigus valminud õpimapi tagasisidestamine.
- **Hindamiskriteeriumid:** 1) õpiväljundeid hinnatakse läbi praktiliste ülesannete lahendamise vastavalt koolitaja etteantud hindamiskriteeriumitele, mis on kajastatud koolitaja poolt antud õppematerjalis; 2) õppija on koostanud õpimapi vastavalt etteantud õpimapi formaadile ning käsitletud kõiki peatükke vähemalt miinimumnõuetele, mis on kajastatud koolitaja poolt antud õppematerjalis.
- Hindamine on mitmeeristav.

Õppekava „Klienditeenindaja koolitus“

VÄLJASTATAVAD DOKUMENDID:

- **TUNNISTUS**, kui õpiväljundid on saavutatud.
- **TÕEND**, kui õpiväljundeid ei saavutatud, kuid õppija võttis osa õppetööst. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud kontakttundide arvule.

KOOLITAJA KVALIFIKATSIOON:

Lea Tõruvere on lõpetanud müügikorralduse eriala ning omandanud rakenduskõrghariduse kaubandusökonoomikas. Ta on töötanud aastast 2007 kaubandussektoris, liikudes järest edasi – saalitöötaja, letitöötaja, kassapidaja, kaubakategooria juht, müügiesindaja, vanem väljapanekute spetsialist ja koolitusjuht. Lea on kaubanduse valdkonna koolitaja. Ühtlasi omandab hetkel Lea magistrikraadi ettevõtluse ja ökonoomika erialal, kus koostab kaubanduse valdkonnas magistritööd spetsialiseerudes teenuste disainile.

Õppekava koostatud ja kinnitatud: 20.12.2023

Viimati muudetud ja kinnitatud: 20.12.2023

Antud õppekava on intellektuaalne omand, sellest tulenevalt on keelatud ilma Idee Turg OÜ allkirjaõigusliku esindaja kirjaliku nõusolekuta dokumendi mistahes osa mehhaaniliste või elektrooniliste vahenditega reprodutseerida ega muul viisil paljundada, kaasa arvatud fotopaljundus, informatsiooni talletamine, kontaktkooperimine.