

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

| | |
|-------------------|---|
| Õppeasutus: | Tallinna Majanduskool |
| Õppekava nimetus: | Müügitegevuse ja klienditeeninduse korraldamine |
| Õppekavarühm: | Juhtimine ja haldus |
| Õppekeel: | Eesti |

2. Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded.

Sihtrühm:

Kursus on mõeldud erialase hariduseta täiskasvanutele või aegunud oskustega elanikkonnale vanuses 50+, kelle tegevusteks on nii müügi- ja klienditeeninduse, kui ka klienditeenindusega seotud ülesanded.

Optimaalne grupi suurus: 22 osalejat.

Õppe alustamise nõuded:

Erialaoskuste ja vanuse osas nõue puudub.

Nõutav eelnev haridustase: vähemalt põhiharidus

Õpiväljundid.

Koolituse edukal läbimisel omandavad õppijad õpiväljundid, mis väljenduvad järgmiste kompetentsidena:

- korraldab müügiga seotud tegevusi lähtudes ettevõtte eesmärkidest
- korraldab klienditeeninduse ja kliendisuhteid lähtudes ettevõtte eesmärkidest ja järgides õigusakte

Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga.

Õppekava koostamise alus: Väikeettevõtja, tase 5 kutsestandard. Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu otsus 18/01.09.2014

Kompetentsid

A.2.1 Äriprotsesside korraldamine

2) Ettevõtte turundus- ja müügitegevuse toetamine

A.2.5 Klienditeeninduse korraldamine

1) Klienditeeninduse korraldamine

2) Klienditagasiside kogumine

4) Kaebuste lahendamine

5) Kliendi nõustamine

6) Klienditeeninduseks sobiva töökeskkonna korraldamine

Põhjendus.

Sihtrühmaks on vähemalt põhihariduse omandanud inimesed, kuna koolitusel osalejalt ei eeldata üldainete pädevust, vaid vajalik on elu- ja töökogemuse olemasolu parendamiseks teenindusettevõtte tööprotsesse.

Koolituse õpiväljundid on valitud põhjusel, et need võimaldavad õppijal laiendada teadmisi teenindusvaldkonna ettevõttes müügi- ja teeninduse korraldamiseks.

3. Koolituse maht

| | |
|--|-----------|
| Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides: | 60 |
| Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides: | 36 |
| sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari, õppetunni või koolis määratud muus vormis) | 16 |
| sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas) | 20 |
| Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides: | 24 |

4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus.

Õppe sisu:

Auditoorse töö (seminari) teemad

1. Müügitgevuse korraldamine

- 1.1 Müügiotsess ja müügitehnikad
- 1.2 Vajaduste kaardistamine ja müügiesitluse läbiviimine
- 1.3 Riigihangete seaduse nõuded
- 1.4 Pakkumuste koostamise põhimõtted
- 1.5 Ettevõtte müügiplaani koostamine ja rakendamine
- 1.6 Müügilepingute koostamine

2. Klienditeeninduse korraldamine

- 2.1 Organisatsioonikultuur ja teeninduskultuur
- 2.2 Teenindusprotsessi korraldamine
- 2.3 Kliendikeskne teenindamine
- 2.4 Kliendisuhete juhtimine
- 2.5 Meeskonnatöö organiseerimine klienditeeninduses
- 2.6 Nõustamistehnikad (eetiline mõjutamine, sh läbirääkimised)

Praktilise töö (auditoorsed ülesanded) lühikirjeldus:

- 1) Ettevõtte ostuplaani, hinnapäringu ja pakkumuskutse koostamine
- 2) Müügilepingu koostamine
- 3) Klienditeenindusega seotud tegevuste ja keskkonna planeerimine

- 4) Klienditeeninduses tekkinud konfliktide lahendamine
- 5) Teeninduskvaliteedi hindamine kasutades SERVQUAL meetodit

Iseseisva töö kirjeldus

Iseseisva tööna koostab koolitusel osaleja ettevõtte müügi- ja teenindusplaani, mis tuleb kursuse lõppedes esitada ja kaitsta.

Õppekeskkonna kirjeldus:

Koolitused toimuvad Tallinna Majanduskooli auditooriumides, kus on õppetöö läbiviimiseks vajalik tehnika. Auditooriumides on nii arvuti, dataprojektor kui ka WIFI kasutamise võimalus. Osa kontaktundidest toimub arvutiklassis. Ruumid vastavad tervisekaitse nõuetele.

Liikumispuudega isikutele on tagatud ligipääs koolitusruumidesse.

Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid

Kursusel osaleja on kohustatud aktiivselt osalema koolituse õppetundides. Osalusmäär 70%. Koolituse eduka läbimise eelduseks on praktilistest töödest osavõtt ning iseseisvalt koostatud müügi- ja teeninduskorraldusest ülevaate esitamine ja kaitsmine.

Õpiväljundite saavutamise hindamismeetodiks on loodava müügi- ja teenindusplaani kaitsmine ning hindamiskriteeriumiteks on järgmiste teemade kajastamine ja kaitsmine plaanis:

- koostab müügiplaani lähtudes ettevõtte vajadustest, võimalustest ja turunduskeskkonnast;
- kirjeldab klientide rahulolu tagava klienditeeninduse põhimõtteid arvestades ettevõtte eesmärke;
- koostab pakkumisi ja müügilepinguid jm, arvestades ettevõtte müügiplaani ning kokkuleppeid klientidega;
- kirjeldab klientide tagasiside kogumise viise ja analüüsib teeninduse kitsaskohti (sh klientide pretensioone) leidmaks parenduskohti.

Kursuse lõpetajale väljastab kool tunnistuse.

5. Koolitaja andmed

Koolitaja andmed.

Ethel Reier, haridus: bakalaureuse kraad psühholoogia erialal (*cum laude*). 2010 aastal asutanud koolitusettevõtte www.ethelitreeningud.ee, läbi viies psühholoogia ja müügioskuste treeninguid-koolitusi, sh toetudes koolitamisel ärivaldkonnast pikaajalisele juhtimiskogemustele. 20 aastat juhtimiskogemus meediavaldkonnas, sh kümme aastat Äripäeva müügi- ja turunduskonsultatsiooni direktor ja 3 aastat Õhtulehe reklaamiosakonnas osakonna reorganiseerimine ja uute toodete avaldamine. 2001 aastal alustatud täiskasvanute koolitusega müügi- ja turundusvaldkonnas. 2014- 2015 tootmisettevõtte välisurgude müügi organiseerimine ja osakonna loomine.

Mare Muskat, organisatsioonikäitumise ja juhtimise, organisatsioonikultuuri, suhtlemispühholoogia, finantsnõustamise, klienditeeninduse jt ainekursuste õppejõud, ka Tallinna Tööstushariduskeskuses; 2012 aastal asutanud koolitusettevõtte Koolituskursused OÜ www.koolituskursused.ee; haridus: rakenduskõrgharidus panganduses (*cum laude*) ja andragoogika magister. Töökogemus Swedbankist ja kõnekeskusest Transcom. Viinud läbi ainekursusi ja koolitusi erinevatel tasemetel (kutseharidus, rakenduskõrgharidus) ning erinevate sihtgruppidele, ka täiskasvanute täienduskoolitusi. Juhendanud ning retsenseerinud erinevatel õppetasemetel panganduse ja kvaliteedijuhtimise temaatilisi lõputöid.

Õppekava koostaja:

Mare Muskat, õpetaja, mmuskat@tmk.edu.ee

Ethel Reier, õpetaja, ethel@ethelitreeningud.ee