

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Järvamaa Kutsehariduskeskus
Õppekava nimetus: (venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):	Kliendi nõustamine müügiprotsessis
Õppekavarühm: (täiendus- koolituse standardi järgi)	Isikuareng
Õppekeel:	Eesti keel

2. Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded. Ära märkida milliste erialaoskuste, haridustaseme või vanusegrupi inimestele koolitus on mõeldud ning milline on optimaalne grupi suurus; ära tuua kas ja millised on nõuded õpingute alustamiseks.

Sihtrühm:

Madala haridustasemega või erialase tasemehariduseta teeninduse, kaubanduse ja müügitöö valdkonna erialase väljaõppeta või aegunud oskustega töötajad, kellel on vaja täiendada teadmisi ja oskusi kliendi nõustamiseks müügiprotsessis. Samuti sobib koolitus müügikorraldaja tööd alustavatele ja ka vananenud oskustega vanemaalastele müügivaldkonna töötajatele.

Grupi suurus: 12 inimest.

Õppe alustamise nõuded:

Töö või töötamise kogemus teenindusvaldkonnas (soovituslik)

Õpiväljundid. Õpiväljundid kirjeldatakse kompetentsidena, mis täpsustavad, millised teadmised, oskused ja hoiakud peab õppija omandama õppeprotsessi lõpuks.

Õppija:

- Valib sobivad müügitehnikaid vastavalt situatsioonile.
- Tutvustab kaupu ja/või teenuseid ja nõustab klienti lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest.
- Selgitab klientide ootusi ja vajadusi müügiprotsessi erinevates etappides.
- Reflekteerib enda teeninduse ja müügitöö alaseid teadmisi ja oskusi.

Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga. Tuua ära vastav kutsestandard ning numbriline viide konkreetsetele kompetentsidele, mida saavutatakse.

Müüja-klienditeenindaja tase 4

B.2.2 Teenindamine ja müümine

Kutset läbiv kompetents B.2.5 Suhtlemine ja kommunikatsioonivahendite kasutamine

Järvamaa KHK müüja-klienditeenindaja eriala

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:

24

Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	24
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)	8
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	16
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	0

4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus. *Tuua peamised teemad ja alateemad sh eristada auditoorne ja praktiline osa. Esitada õppekeskkonna lühikirjeldus, mis on õpiväljundite saavutamiseks olemas. Loetleda kursuse kohustuslikud õppematerjalid (nt õpikud vmt) kui need on olemas. Kui õppijalt nõutakse mingeid isiklikke õppevahendeid, tuua ka need välja.*

Õppe sisu:

Õppe sisu:

Kliendikeskse teeninduse põhimõtted (2 tundi aud., 2 tundi prakt.)

Müügiprotsess (1 tund aud., 1 tund prakt.)

Müügietapid (1 tund aud., 1 tund prakt.)

Kliendi nõustamine erinevates etappides (1tund aud., 3 tundi prakt.)

Erinevad müügitehnikad ja nende valik (1 tund aud, 3 tundi prakt.)

Kliendi ootused müügiprotsessis (1 tund, 1 tundi prakt.)

Müügijärgne teenindus (2 tundi prakt.)

Eneserefleksiooni tähtsus müügitöös (1 tundi aud., 3 tundi prakt.)

Õppekeskkonna kirjeldus:

Järvamaa Kutsehariduskeskuse auditoorium

Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid. *Nõutud on vähemalt 70% kontakttundides osalemise. Kirjeldada, kuidas hinnatakse õpiväljundite saavutamist.*

Õpingute lõpetamiseks on vajalik osaleda kontaktõppes vähemalt 75%, kursuse kogumahust ja on sooritanud praktilise müügisituatsiooni ja eneseanalüüsi. Mitteeristav hindamine. Koolituse läbimisel väljastatakse osalejatele tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud.

Hindamismeetod	Hindamiskriteeriumid
Praktiline müügisituatsioon	<ul style="list-style-type: none"> Nõustab klienti praktilises müügisituatsioonis kasutades erinevaid müügitehnikaid. Tutvustab kliendile kaupu ja/või teenuseid järgides kliendikesksuse printsiipi.
Eneseanalüüs	<ul style="list-style-type: none"> Õppija reflekteerib enda nõustamisoskusi müügiprotsessis praktilise müügisituatsiooni näitel. Pakub välja võimalusi enda erialaste kompetentside iseseisvaks arendamiseks

5. Koolitaja andmed

Koolitaja andmed. *Tuua ära koolitaja(te) ees- ja perenimi ning kursuse läbiviimiseks vajalikku kompetentsust näitav kvalifikatsioon või vastav õpi- või töökogemuse kirjeldus.*

Eveli Laurson, EKR tase 4, Järvamaa Kutsehariduskeskus 2012.a Veokorraldaja, Tallinna Ülikool 2008.a kutsepedagoogika täienduskoolitus, töötamise kogemus kaubanduse ja teeninduse valdkonnas 2005.a-2008.a, täiskasvanute koolitamise kogemus alates 2007.a, Järvamaa Kutsehariduskeskuse kutseõpetaja (klienditeenindus, töökeskkonnaohutus), täiskasvanute koolitaja tase 5.