

1. Õppekava nimetus:

Klienditeenindaja (koos 4. taseme eksamiks ettevalmistusega).

2. Õppekavarühm ja õppekava koostamise alus

ÕPPEKAVARÜHM: Tööoskused.

ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS: 4. taseme klienditeenindaja kaubanduses kutsestandardi kompetentsid B.3.1 – B.3.3 ja B.3.4.

3. Eesmärk ja õpiväljundid

EESMÄRK: arendada osalejate oskusi ja teadmisi, et nad suudaksid pakkuda professionaalset, sõbralikku ja efektiivset teenindust ning lahendada klientide probleeme kiiresti ja tõhusalt.

ÕPIVÄLJUNDID: koolituse lõpuks õppija

- loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid
- tutvustab kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust
- selgitab pretensiooni esitamise korda ja kauba garantiitingimusi, võtab vastu kliendi pretensiooni, võimalusel lahendab selle iseseisvalt või suunab edasi
- arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest
- kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, tellib kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid
- võtab kaubad vastu, ladustab kaubad müügisaali või lattu järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja ettevõttes kehtestatud nõudeid
- hindab toidu- ja tööstuskaupade kvaliteeti
- järgib töötervishoiu ja tööohutusi nõudeid

Moodulitesse on integreeritud järgmised võtmepädevusi arendavad teemad: erialane eesti keel.

4. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused

SIHTGRUPP: inimesed, kes alustavad karjääri klienditeeninduses ja soovivad omandada põhiteadmisi ja -oskusi, täiendada oma teadmisi ja arendada oskusi kliendisuhtluses, probleemide lahendamises ja müügitöös.

ÕPPE ALUSTAMISE TINGIMUSED: puuduvad.

5. Õppe maht, õppe ülesehitus, õppekeskkond ja õppevahendid

ÕPPE MAHT JA ÜLESEHITUS: Koolituse kogumaht on 170 ak. tundi, millest 80 ak. tundi auditoorse ja 60 praktilise töö (sh veebikeskkonnas reaalajas) tunnid ning ülejäänud on iseseisva töö tunnid.

ÕPPEKESKKOND: Koolitus toimub aadressil Vabaduse väljak 2, Tallinn ja ZOOMis. Koolitusklassid vastavad tervisekaitse nõuetele. Igale koolitusel osalejale tagatakse kohvipaus. Koolitusel on võimalik kasutada toimivat internetiühendust. Osalejatele on koolituskeskuse poolt tagatud töövahendid.

6. Õppeprotsessi kirjeldus, sh õppe sisu, õppemeetodid ja -materjalid

Õppe ülesehitus ja maht	Õppe sisu ja õppematerjalid	Õppemeetodid
Auditoorne töö 4 ak. tundi	Klienditeeninduse alused Klienditeeninduse roll ja tähtsus ettevõttes Klienditeenindaja tööülesanded ja vastutus Teeninduse standardid ja kvaliteedinõuded	Loeng
Auditoorne töö 18 ak. tundi	Teenindamine ja müümine Suhtlemis- ja kuulamisoskused Müügiprotsessi etapid • Kliendi vajaduste väljaselgitamine • Toote või teenuse tutvustamine ja väärtuspakkumine • Vastuväidete käsitlemine ja lahendamine • Müügitehingu lõpetamine ja järelteenindus	Loeng

	Lisamüük ja ristmüük Probleemide ja kaebustega toimetulek	
Auditoorne töö 18 ak. tundi	Kliendiga arveldamine Arveldamise alused Makse- ja arveldusviisid - Sularahatehingute korrektne läbiviimine - Kaardimaksete ja kontaktivabade maksete töötlemine - Arvete koostamine ja väljastamine (sh e-arved) - Ettemaksude ja järelmaksude haldamine Kassatöö ja kassadistsipliin Andmete turvalisus ja konfidentsiaalsus	Loeng, näitlikud õppevahendid
Auditoorne töö 18 ak. tundi	Kaupade käitlemine Kaupade käitlemise alused Kauba vastuvõtt ja üleandmine - Kauba vastuvõtu protseduurid ja dokumentide kontrollimine - Kauba kvaliteedi ja koguse kontroll - Saatelehtede ja arvetega töötamine - Kauba märgistamine ja skaneerimine (triipkoodid, RFID) Kauba komplekteerimine ja pakendamine Kaupade säilitamine ja kvaliteedi tagamine Inventuur ja laoarvestus	Loeng, näitlikud õppevahendid
Auditoorne töö 6 ak. tundi	Tööohutus Töötervishoiu ja tööohutuse põhimõtted kaupade käitlemisel Isikukaitsevahendite kasutamine ja ohutusnõuete järgimine Õnnetuste ennetamine ja esmaabi andmise põhitõed	Loeng, näitlikud õppevahendid
Auditoorne töö 16 ak. tundi	Erialane eesti keel	Loeng, kirjalik töö (töövihik)
Praktika 60 tundi	Praktiline Õpe ja Harjutused Praktilised ülesanded ja tagasiside	Praktiline teenindamine

7. Hindamine ehk õppe lõpetamise tingimused

Hindamise meetod	Hindamiskriteerium
Test: Kursuse lõpus sooritatakse suuline test, mis hõlmab klienditeenindaja tööks vajalikke teoreetilisi teadmisi.	Täpsus ja asjakohasus: - Õpilase vastused peavad olema täpsed ja asjakohased, näidates selget arusaamist teenindustöö põhialustest ja -teooriatest. Mõistmine ja rakendamine: - Õpilane peab demonstreerima võimet rakendada teoreetilisi teadmisi praktilistes olukordades, tuues esile seoseid õppematerjalide ja reaalsete hooldustööde vahel.
Praktilised ülesanded ja simulatsioonid: - Koolituse jooksul hindab õpetaja õpilase praktilisi oskusi reaalsetele situatsioonidele sarnastes tingimustes. Osalemine tööpraktikas: - Õpilase tegevust ja suhtlemist jälgib praktikajuhendaja, kes annab tagasisidet ja hindab õpilase valmisolekut tööks.	Oskuste kvaliteet: - Praktilised tegevused peavad olema teostatud vastavalt teenindustöö standarditele. Probleemide lahendamine: - Õpilane peab suutma kohandada oma tegevusi vastavalt olukorrale, lahendades esile kerkivaid probleeme iseseisvalt ja professionaalselt. Suhtlemisoskused: - Tähelepanu pööratakse empaatia ja aktiivse kuulamise oskusele.

Lõpphindamine: Kursuse lõpus koondatakse kõik eelnevate hindamismeetodite tulemused, et anda üldine hinnang õpilase pädevusele.

8. Väljastatavad dokumendid

Õpiväljundid omandanud ning hindamise läbinud õppijale väljastatakse tunnistus. Hindamisel mitteosalenud või hindamist mitteläbinud õppijale väljastatakse tõend koolitusel osalemise ja läbitud teemade kohta.

9. Koolitaja kvalifikatsioon

Elliana Poluektova - insener-ökonoomist (magister, TTÜ), töökogemus logistikas üle 20 aastat, logistik ja deklarant. Suur kogemus laomajanduse korraldamises ja laoarvestuses.

Veera Jefremova on eesti ja vene keele õpetaja. Omandatud kõrgharidus, magister (Tartu Riiklik Ülikool 1966.a. vene keele ja kirjanduse eriala; Tallinna Pedagoogiline Instituut, 1989.a. eesti keele ja kirjanduse eriala). Töötab Tallinna Erateeninduskoolis al. 1999.a