

|  |   |
|--|---|
| <b>Täienduskoolitusasutuse nimetus</b> | OÜ Personaliekspert<br>Reg.nr. 11853792. <a href="http://www.personaliekspert.ee">www.personaliekspert.ee</a>   |
| <b>Õppekava nimi</b>                   | Klienditeenindaja   |
| <b>Õppekavarühm</b>                    | Turundus ja reklaam   |
| <b>Õppe kogumaht</b>                   | 72 ak/h (millest 48 ak/h auditoorne ja 24 ak/h iseseisev töö)   |
| <b>Õppekava koostamise alus</b>        | Klienditeenindaja kutsestandard   |
| <b>Koolituse sihtgrupp</b>             | Koolituse sihtgrupiks on hetkel töötavad ja ka tulevased klienditeenindajad ja müügivaldkonna töötajad, kellel on soov oma teadmisi kaasajastada.   |
| <b>Õppe alustamise tingimused</b>      | Puuduvad  |
| <b>Õppe eesmärk</b>                    | on anda teadmisi klienditeenindaja töö üldistest põhimõtetest ja harjutada reaalseid töövõtteid, et olla edukas klienditeenindaja   |
| <b>Õpiväljundid</b>                    | <p>Koolituse lõppedes õppija:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) oskab teha klienditeenindaja tööd vastavalt seadusandluse, müügiprotsessist tulenevatele nõuetele ja heale tavale.</li> <li>2) teab klienditeenindaja töö olemust ja kujunemist.</li> <li>3) oskab vormistada enamlevinuid müügi- töös kasutatavaid dokumente.</li> <li>4) teab müügipsühholoogia põhitõdesid ja oskab suhelda erinevate klienditüüpidega</li> <li>5) tunneb olulisemaid töötervishoiu ja -ohutuse nõudeid, mida peab teadma müügiassistendi töös</li> <li>6) teab müügiprotsessi etappe ja nende kvaliteedi tagamise võimalusi</li> <li>7) tunneb klienditeenindaja töös vajaminevaid seadusandluse nõudeid</li> </ol> |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Õppe sisu</b></p>                    | <p>Koolituse sisu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumendihaldus müügitöös sh müügipakkumiste, maksedokumentide jm koostamine</li> <li>• Klienditeeninduse alused</li> <li>• Müügiprotsessi assisteerimine ja juhtimine</li> <li>• Müügipsühholoogia</li> <li>• Suhtlemisoskused klienditeenindaja töös</li> <li>• Turunduse alused</li> <li>• Ohutu töökeskkond – töötervishoiu nõuded</li> <li>• Õigusaktid müügiprotsessis (töötervishoid, tööõiguse, tarbijakaitse)</li> <li>• Erinevad lepingutüübid müügiassistendi töös (TLS, VÕS)</li> <li>• Teenindusstandard</li> <li>• Toimetulek keeruliste klientitüüpidega, kliendikaebuste lahendamine</li> </ul>  |
| <p><b>Õppemeetodid</b></p>                 | <p>Loeng, grupitööd, juhtumianalüüsid, iseseisvad ülesanded ja teised aktiivõppe meetodid vastavalt koolitaja valikule.</p>  |
| <p><b>Iseseisev töö</b></p>                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Müügikirja vormistamine vastavalt juhendile</li> <li>2. Juhtumianalüüs – juhendi alusel lugeda erialakirjandust ning lahendada etteantud ülesanne</li> <li>3. Toote tutvustuse koostamine vabalt valitud tootele-teenusele (juhendi alusel)</li> </ol>   |
| <p><b>Õppematerjalid</b></p>               | <p>Koolitusel osalejad saavad jaotusmaterjalid, mis on koostatud koolitaja poolt vastavalt õppesisu teemadele kõikide teemade kohta. Jaotusmaterjalid sisaldavad harjutusülesandeid, mida on võimalik peale koolituse lõppu kasutada õpitu kordamiseks ning oma teadmiste iseseisvaks edasiarendamiseks.</p> <p>Lisaks soovituslik lugemine:</p> <p>Töölepinguseadus <a href="http://www.riigiteataja.ee">www.riigiteataja.ee</a></p> <p>Töötervishoiu ja –ohutuse seadus <a href="http://www.riigiteataja.ee">www.riigiteataja.ee</a></p> <p>Tarbijakaitse seadus <a href="http://www.riigiteataja.ee">www.riigiteataja.ee</a></p> <p>Asjaajamise ühtsed alused <a href="http://www.riigiteataja.ee">www.riigiteataja.ee</a></p> <p>Müük ja müügikorraldus kaupluses Ülo Mallene, 2005</p> <p>Anderson, K ja Zembke, R „Tippteenindaja raskused ja rõõmud“ 2003</p> <p>Oja, A „Klienditeenindus valguses ja varjus“ 2005</p> <p>Fox, J „Kuidas saada müügimeistriks“ 2002</p> <p>Goldstein, N.J; Martin, S.J; Cialdini, R.B „Jah!“ 2008</p> <p>Bachmann, T „Reklaamipsühholoogia“ 2009</p> <p>Cialdini, R.B. „Mõjustamise psühholoogia. Teooria ja praktika“ 2014</p> |
| <p><b>Nõuded õpingute lõpetamiseks</b></p> | <p>Õppija on osalenud vähemalt 70% auditoorsetest tundidest.</p> <p><b>Hindamismeetodid:</b> iseseisvad ülesanded (3 tk), grupitööd ja juhtumianalüüsid.</p>   |

## Erakool Personaliekspert Koolitused

|  |   |
|--|---|
|  | <p><b>Hindamiskriteeriumid:</b> õpilane on sooritanud kõik iseseisvad ülesanded, grupitööd ja juhtumianalüüsid vastavalt nõuetele.</p> <p>Hindamine on mitteeristav.</p>  |
| <b>Kursuse läbimisel väljastatav dokument</b>  | <p>Kui õppija täidab õpingute lõpetamise nõuded, väljastame tunnistuse.</p> <p>Kui õppija koolitusel ette nähtud õpiväljundeid ei saavutanud, väljastame tõendi selle kohta, et õppija on koolitusel osalenud (kontakttundide arv)</p>  |
| <b>Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus</b> | kõrgharidus ja töökogemus õpetatavas valdkonnas   |
| <b>Õppemaksu tasumise kord ja tähtaeg</b>  | Õppemaks tuleb tasuda enne kursuse algust esitatud arve alusel või maksegraafiku alusel   |
| <b>Õppemaksu tagastamise alused ja kord</b>  | <p>Koolitusest loobumisest palume teatada <a href="mailto:info@personaliekspert.ee">info@personaliekspert.ee</a></p> <p>Tunnistuse väljastamise eelduseks on koolitusel osalemine 70% ulatuses.</p> <p>Erakool Personaliekspert Koolitused jätab endale õiguse teha koolituskavas muudatusi.</p>  |
| <b>Vaidluste lahendamise kord</b>  | Esimese võimalusena lahendame vaidlused omavaheliste läbirääkimiste käigus saavutatud kokkuleppe teel. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendame vaidlused Tartu Maakohtus.  |
| <b>Õppekeskkonna kirjeldus</b>   | <p>Personaliekspert Koolitused kasutab koolituste läbiviimiseks õppeklasse meie koostööpartnerite juures. Õppeklasside loetelu on toodud meie kodulehel ja selle kohta antakse teavet ka koolitusele registreerumisel.</p> <p>Kõik meie poolt kasutatavad õppeklassid vastavad töökeskkonna ja -tervishoiu nõuetele. Kõik õppijad saavad õppematerjalid paberkandjal. Soovi korral väljastame õppematerjale ka digitaalselt.</p> <p>Pakume õppijatele kohvi ja küpsiseid. Õppijatele on tagatud ka joogivee olemasolu õppeklassis.</p> <p>Õppeklassides on tänapäevased koolitusvahendid: dataprojektor, sülearvuti, tahvel, internetiühendus jm vajalik.</p> |
| <b>Kvaliteedi tagamise tingimused ja kord</b>  | <a href="http://www.personaliekspert.ee/kvaliteedi-tagamise-alused/">http://www.personaliekspert.ee/kvaliteedi-tagamise-alused/</a>   |
| <b>Õppekava kinnitamise aeg</b>  | 01.07.2018  |