

Müügiesindaja õppekava

Täienduskoolitusasutuse nimetus	OÜ Personaliekspert Reg.nr. 11853792. www.personaliekspert.ee
Õppekava nimi	Müügiesindaja baaskoolitus
Õppekavarühm	Turundus ja reklaam
Õppe kogumaht	160 ak/h, millest 104 ak/h on auditoorne õpe ja 56 ak/h on iseseisev praktiline töö
Õppekava koostamise alus	Müügikorraldaja, tase 5, kompetentsi B.2.1 Klienditeeninduse korraldamine, kompetentsi B.2.3 Müügitöö korraldamine, kompetentsi B.2.4. Juhendamine ja juhtimine, kompetentsi B.2.5 Suhtlemisoskus, kompetentsi B.2.6. Meeskonnatöö oskus, kompetentsi B.2.10 Tööohutus-, tervishoiu- ja turvanõuete järgmine
Koolituse sihtgrupp	Koolituse sihtgrupiks on hetkel töötavad ja ka tulevased müügiesindajad ja müügivaldkonna töötajad, kellel on soov oma teadmisi kaasajastada. Kursus on väga sobilik ka alustavatele ettevõtjatele.
Õppe alustamise tingimused	Puuduvad
Õppe eesmärk	Kursuse eesmärgiks on anda müügiesindaja tööks vajalikud teadmised ja oskused ning saavutada Müügikorraldaja kutsestandardi tase 5 järgmised kompetentsid: B.2.1., B.2.3., B.2.4., B.2.5., B.2.6., B.2.10 .
Õpiväljundid	Koolituse läbinud õppija: Teab teeninduspsühholoogia ja klienditeeninduse korraldamise põhialuseid, tunneb müügitöö korraldamise põhimõtteid, oskab juhendada ja juhtida, oskab suhelda lähtudes heast tavast ja kliendikesksuse põhimõtetest nii suuliselt kui ka kirjalikult, tunneb meeskonnatöö, tööohutuse- tervishoiu- ja turvanõuete põhimõtteid.
Õppe sisu	Koolitusel käsitletavat teemad: B.2.1. Klienditeeninduse korraldamine 1) teeninduspsühholoogia; 2) kliendikeskne teenindamine; 3) teenindusprotsess; 4) müügitehnikad; 5) kaubandusvaldkonda reguleerivad õigusaktid;

	<p>B.2.3. Müügitöö korraldamine 1) müügitöö korraldamine; 2) arvestus ja aruandlus; 3) turundus.</p> <p>B.2.4. Juhendamine ja juhtimine 1) organisatsioonikäitumise põhimõtted; 2) personalijuhtimine; 3) juhtimise alused.</p> <p>B.2.5. Suhtlemisoskus 1) suhtleb sõbralikult, kasutades erinevaid suhtlemistehnikaid ning lähtudes heast tavast ja kliendikesksuse põhimõtetest; 2) väljendab ennast selgelt ja arusaadavalt nii kõnes kui kirjas; 3) käitub suhtlemisel väarikalt, korrektselt ja lugupidavalt.</p> <p>B.2.6. Meeskonnatöö oskus 1) osaleb aktiivselt meeskonnatöös, näidates üles huvi ja hoolivust oma kolleegide vastu, on avatud ja abivalmis; 2) saab aru oma rollist meeskonnas, suudab operatiivselt hinnata kujunenud olukordi ning käituda vastavalt olukorrale; 3) korraldab tööd asjakohaselt ja õiglaselt, arvestades töötajate kompetentsust</p> <p>B.2.10. Tööohutus-, tervishoiu- ja turvanõuete järgmine. 1) kaubanduse põhimõisted ja seosed; 2) tööõigus, kaubandusvaldkonda reguleerivad õigusaktid.</p>
<p>Õppemeetodid</p>	<p>Loeng, grupitööd, juhtumianalüüsid, iseseisvad ülesanded ja teised aktiivõppe meetodid vastavalt koolitaja valikule.</p>
<p>Iseseisev töö</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Müügikirja vormistamine vastavalt juhendile 2. Juhtumianalüüs – juhendi alusel lugeda erialakirjandust ning lahendada etteantud ülesanne 3. Toote tutvustuse koostamine vabalt valitud tootele-teenusele (juhendi alusel)
<p>Õppematerjalid</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: Töölepinguseadus www.riigiteataja.ee Tervishoiu ja -ohutuse seadus www.riigiteataja.ee Tarbijakaitse seadus www.riigiteataja.ee Asjaajamise ühtsed alused www.riigiteataja.ee Müük ja müügikorraldus kaupluses Ülo Mallene, 2005 Anderson, K ja Zembke, R „Tippteenindaja raskused ja rõõmud“ 2003 Oja, A „Klienditeenindus valguses ja varjus“ 2005 Fox, J „Kuidas saada müügimeistriks“ 2002 Goldstein, N.J; Martin, S.J; Cialdini, R.B „Jah!“ 2008 Bachmann, T „Reklaamipsühholoogia“ 2009</p>

	Cialdini, R.B. „Mõjustamise psühholoogia. Teooria ja praktika“ 2014
Nõuded õpingute lõpetamiseks	<p>Õppija on osalenud vähemalt 70% auditoorsetest tundidest.</p> <p>Hindamismeetodid: iseseisvad ülesanded (3 tk), grupitööd ja juhtumianalüüsid.</p> <p>Hindamiskriteeriumid: õpilane on sooritanud kõik iseseisvad ülesanded, grupitööd ja juhtumianalüüsid vastavalt nõuetele.</p> <p>Hindamine on mitmeeristav.</p>
Kursuse läbimisel väljastatav dokument	<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 (kontakt tundide arv)</p>
Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus	kõrgharidus ja töökogemus õpetatavas valdkonnas
Õppemaksu tasumise kord ja tähtaeg	Õppemaks tuleb tasuda enne kursuse algust esitatud arve alusel või maksegraafiku alusel
Õppemaksu tagastamise alused ja kord	<p>Koolitusest loobumisest palume teatada info@personaliekspert.ee</p> <p>Tunnistuse väljastamise eelduseks on koolitusel osalemine 70% ulatuses.</p> <p>Eraõkool Personaliekspert Koolitused jätab endale õiguse teha koolituskavas muudatusi.</p>
Vaidluste lahendamise kord	Esimese võimalusena lahendame vaidlused omavaheliste läbirääkimiste käigus saavutatud kokkuleppe teel. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendame vaidlused Tartu Maakohtus.
Õppekeskkonna kirjeldus	<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 paber kandjal. 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>



Personaliekspert OÜ

Eraõool Personaliekspert Koolitused

Kvaliteedi tagamise tingimused ja kord	http://www.personaliekspert.ee/kvaliteedi-tagamise-alused/
Õppekava kinnitamise aeg	01.09.2019

Personaliekspert Koolitused Õppekava