

Müügitöötaja baaskoolituse õppekava

Täienduskoolituse nimetus	OÜ Personaliekspert Reg.nr. 11853792. www.personaliekspert.ee
Õppekava nimi	Müügitöötaja baaskoolitus
Õppekavarühm	Turundus ja reklaam
Õppe kogumaht	108 ak/h millest: 80 ak/h on auditoorne töö 16 ak/h on praktiline töö õppekeskkonnas 12 ak/h iseseisev töö, millele koolitaja annab tagasisidet
Õppekava koostamise alus	OSKA uuring (2018) kinnitab, et aina enam läheb hinda analüüsi- ja müügipsühholoogia kasutamise oskus. Tulevikus oodatakse töötajatelt valmisolekut täita ettevõttes erinevaid tööülesandeid, digipädevust ning müügipsühholoogia kasutamise oskusi.
Koolituse sihtgrupp	Koolituse sihtgrupiks on hetkel töötavad ja ka tulevased müügispetsialistid, müügiassistendid ja müügivaldkonna töötajad, kellel on soov oma teadmisi kaasajastada või enda kogemust analüüsida. Kursus on väga sobilik ka alustavatele ettevõtjatele.
Õppe alustamise tingimused	Eesti keelest arusaamine vähemalt B1 tasemel, arvuti kasutamise oskus vähemalt tavakasutaja tasemel. Digitaalsete õppematerjalide jagamiseks kasutame Google Drive kausta. Seetõttu on väga soovitatav, et õppijal oleks olemas Google konto. Kui kasutate arvutit õppekeskkonda tulemiseks, on vaja arvuti, internetiühenduse, kaamera ja mikrofoni olemasolu.
Õppe eesmärk	Kursuse eesmärgiks on anda laiapõhjalised teadmised ja oskused tegutsemaks tänapäevases ärikeskkonnas, tehes edukat müügitööd.
Õpiväljundid	Koolituse läbinud õppija: <ul style="list-style-type: none"> ● Teab müügipsühholoogia ja klienditeeninduse korraldamise põhialuseid ● Koostab ja vormistab müügipakkumisi, mis lähtuvad kliendikesksusest ● Kasutab vähemalt kahte digiturunduse tööriista ning orienteerub turunduse põhimõttes ● Esitleb toodet lähtudes parimatest turunduslikest ja avaliku esinemise põhimõtetest ● Teab töölepinguseadusest, tööohutuse- töötervishoiu- ja kaubandusõigusest tulenevaid nõudeid organisatsioonidele ja töösuhetele.

Õppe sisu ja õppeprotsessi kirjeldus	
Auditoorse õppetöö maht	Koolitusel käsitletavat teemasid
8 ak/h	Sissejuhatus kursusesse ja tutvumine. Õppijate õpieesmärkide püstitamine. Kursuse sisu ja ülesehituse (sh hindamisülesannete) tutvustus. Müügitöötaja töö olemus ja vajalikkus. Kaubandusvaldkonna terminoloogia. Kutse eetika põhimõtted müügitöös. Müügitöötaja roll.
8 ak/h	Aktiivmüügi põhimõtted müügitöös. Toote esitlemise kliendikeskne ja tootekeskne mudel. Avalik esinemine ja toote esitus. Turunduse ja digiturunduse üldised põhimõtted. Turunduse protsess ja turundusmeetmestik.
8 ak/h	Praktiline töö õppekeskkonnas: Digivahendite kasutamine müügi toetajana. <i>Sellesse tundi on soovitatav kaasa võtta oma sülearvuti. Kui ei ole seda võimalik kaasa võtta, siis saab kasutada ka koolituskeskuse arvutit.</i>
8 ak/h	Praktiline töö õppekeskkonnas: Müügikirjade koostamine ja vormistamine. <i>Sellesse tundi on soovitatav kaasa võtta oma sülearvuti. Kui ei ole seda võimalik kaasa võtta, siis saab kasutada ka koolituskeskuse arvutit.</i>
8 ak/h	Müügitöö korraldamise põhimõtted. Kliendibaasi loomine. Telefoni kasutamine müügitöös. CRM – kliendisuhete juhtimine.
8 ak/h	Psühholoogia müügikunstis. Suhtlemispsühholoogia alused müügivaldkonna töös. Klienditeeninduse roll müügiedukuse tõstmisel. Müügi sulgemise (closingu) tehnikad.
8 ak/h	Töölepinguseadusest tulenevad nõuded töösuhetele, tööaeg, puhkus, puhkeaeg, töökorralduse reeglid, uute töötajate juhendamine tööle saabumisel. Kaubandusvaldkonda reguleerivad õigusaktid. Tervislik töökoht ja selle loomise seaduslikud alused.
8 ak/h	Teeninduspsühholoogia, teenindusprotsess, teenindusstandard, suhtlemisoscused. Klienditeekonna kaardistamine ja kliendikeskse müügi disain.
8 ak/h	Müügitöötaja finantskirjaoskus: Ettevõtte maksunduse põhimõtted, töötasu arvestus, võlglaad ja nendega tegelemine.

Erakool Personaliekspert Koolitused

8 ak/h	Müügitoetaja finantskirjaoskus: müügiprognosid ja eelarvestamine, hinnakujundus. Müügikulud ja müügialalüüs
8 ak/h	Psühhosotsiaalne heaolu müügitoos. Müügispetsialisti enesehoid ja areng. Positiivse psühholoogia võimalused müügispetsialisti toos. Läbipõlemise ja tööstressi ennetamine. Enda kogemuse analüüs- refleksiooni olemus ja tööriistad.
8 ak/h	Väljajuhatus kursusest. Lõpuseminar- hindamisülesannete esitlus. Kursuse jooksul kogunenud teemad, mis lähtuvad õppijate vajadustest.
Õppemeetodid	Loeng-arutelu, grupitööd, juhtumianalüüsid, iseseisvad ülesanded ja teised aktiivõppe meetodid vastavalt koolitaja valikule.
Õppematerjalid	<p>Koolitusel osalejad saavad õppematerjalid, mis on koostatud koolitaja poolt vastavalt õppesisu teemadele. Õppematerjale on võimalik saada paberil või digitaalselt. Digitaalsete õppematerjalide jagamiseks kasutame Google Drive kausta. Seetõttu on väga soovitatav, et õppijal oleks olemas Google konto.</p> <p>Lisaks soovituslik lugemine: Töölepinguseadus www.riigiteataja.ee Töötervishoiu ja –ohutuse seadus www.riigiteataja.ee Tarbijakaitse seadus www.riigiteataja.ee Kaubandustegevuse seadus www.riigiteataja.ee Niiberg, T (2011) Suhtlemise kuldreeglid Mallene, Ü (2005) Müük ja müügikorraldus kaupluses Goldstein, N.J; Martin, S.J; Cialdini, R.B (2008) „Jah!“ Bachmann, T (2009) Reklaamipsühholoogia Tamm, T (2016) Must vöö müügis Kotchubei, A (2016) Müügi ja aktiivse teeninduse psühholoogia Praamann Salu, M (2014) Ettevõtluse alused Suppi, K (2013) Ettevõtlus õpik-käsiraamat</p>
Iseseisev töö	<ol style="list-style-type: none"> 1. Müügipakkumiste vormistamine vastavalt juhendile - 3 ak/h 2. Toote/teenuse esitluse koostamine vastavalt juhendile – 9 ak/h
Hindamine	<p>Õpingute lõpetamise eelduseks on:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Õppija on osalenud vähemalt 90% auditoorsetest tundidest. • Praktiliste ülesannete sooritamine ja grupitöödest aktiivne osavõtt tunnis • Iseseisvate tööde sooritamine. Tööd on koostatud juhendi kohaselt ja saanud koolitajalt positiivse hinnangu.

Hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid:		
Õpiväljund	Hindamismeetod	Hindamis-kriteerium
Teab müügipsühholoogia ja klienditeeninduse korraldamise põhialuseid.	Grupitööna lahendatav klassiruumi ülesanne	Osaleb aktiivselt grupitöös, seostab lahendusi teooriaga
Koostab ja vormistab müügipakkumisi, mis lähtuvad kliendikesksusest	Müügipakkumise koostamine ja vormistamine	Müügipakkumine on koostatud ja vormistatud vastavalt koolitaja poolt esitatud juhendile (kliendikeskselt) ning esitatud õigeaegselt
Esitleb toodet lähtudes parimatest turunduslikest ja avaliku esinemise põhimõtetest	Esitlus	Õppija on koostanud vabalt valitud toote/teenuse esitluse vastavalt juhendile ja esitab seda tunnis.
Teab töölepinguseadusest, tööohutuse- töötervishoiu- ja kaubandusõigusest tulenevaid nõudeid organisatsioonidele ja töösuhetele.	Juhtumianalüüs	Leiab seadusandlusele tuginedes sobivaima lahenduse juhtumile ja põhjendab valikut
Kasutab vähemalt kahte digiturunduse tööriista ning orienteerub turunduse põhimõttes	Praktiline klassiruumi ülesanne	Demonstreerib tunnis vähemalt kahe müügitööd toetava digikeskkonna kasutamist tavakasutajana.
Hindamine on mitteeristav		

Erakool Personaliekspert Koolitused

Kursuse läbimisel väljastatav dokument	Kui õppija täidab õpingute lõpetamise nõuded, väljastame tunnistuse . Kui õppija koolitusel ette nähtud õpiväljundeid ei saavutanud või ei esitanud hindamismeetodeid, väljastame tõendi selle kohta, et õppija on koolitusel osalenud (kontakttundide arv)
Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus	Kõrgharidus ja töökogemus õpetatavas valdkonnas. Täiskasvanute koolitaja kutse.
Õppemaksu tasumise kord ja tähtaeg	https://www.personaliekspert.ee/oppekorraldus/oppekorralduse-alused/
Õppemaksu tagastamise alused ja kord	https://www.personaliekspert.ee/oppekorraldus/oppekorralduse-alused/
Vaidluste lahendamise kord	Esimese võimalusena lahendame vaidlused omavaheliste läbirääkimiste käigus saavutatud kokkuleppe teel. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendame vaidlused Tartu Maakohtus.
Õppekeskkonna kirjeldus	https://www.personaliekspert.ee/oppekorraldus/oppekorralduse-alused/
Kvaliteedi tagamise tingimused ja kord	http://www.personaliekspert.ee/kvaliteedi-tagamise-alused/
Õppekava kinnitamise aeg	01.09.2019
Õppekava muutmise aeg	21.09.2019
Õppekava muutmise aeg	01.05.2020, 07.11.2022, 17.09.2023