



Täienduskoolituse nimetus	OÜ Personaliekspert Reg.nr. 11853792. www.personaliekspert.ee
Õppekava nimi	Klienditeenindaja baasoskused
Õppekavarühm	tööoskused
Õppe kogumaht	102 ak/h millest: 32 ak/h on auditoorne töö 40 ak/h on praktiline töö õppekeskkonnas 30 ak/h iseseisev töö, millele koolitaja annab tagasisidet
Õppekava koostamise alus	Kutsestandard „Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4“, Tööosa 3.1. Teenindamine ja müümine ja tööosa A.6 Tulevikuoskused
Koolituse sihtgrupp	Koolituse sihtgrupiks on klienditeenindaja tööst huvitatud isikud
Õppe alustamise tingimused	Vähemalt põhiharidus, arvuti kasutamise oskus vähemalt tavakasutaja tasemel
Õppe eesmärk	Koolituse eesmärgiks on anda baasteadmised ja -oskused töötamiseks klienditeenindajana
Õpiväljundid	Koolituse läbinud õppija: <ul style="list-style-type: none">• lähtub teenindades kliendikeskse teenindamise põhimõtetest• oskab luua ja hoida kliendisidusi;• oskab arvutada käibemaksu ja tunneb sularaha käitlemise ning kassatöö põhimõtteid.• lähtub oma töös tulevikuoskuste põhimõtetest (kestlikkusvaluste pädevuste rakendamine, jäätmeteta majandamine)



Eraõpp Personaliekspert Koolitused

Õppe sisu ja õppeprotsessi kirjeldus	
Maht	Koolitusel käsitletavat teemad
8 ak/h	Sissejuhatus kursusesse ja tutvumine. Õppijate õpiesmärkide püstitamine. Kursuse sisu ja ülesehituse (sh hindamisülesannete) tutvustus. Teenindaja roll. Teenindus olemus ja valdkonnad. Teenindaja eetika ja teeninduslikud kompetentsid. Teenindaja psühholoogiline heaolu. Eneserefleksiooni tööriistad klienditeeninduse toetajana.
8 ak/h	Klienditeeninduse protsess. Kliendikontakti loomine, kliendi vajaduste väljaselgitamine. Probleemide lahendamine. Kontakti lõpetamine. Järelteenindus.
8 ak/h	Tulevikuoskused: Keskkonnanohiu ja vastutustundliku ettevõtluse alased oskused, kestlikkusosalased (<i>GreenComp</i>) pädevused . Jäätmeteta majandamine (<i>zero waste</i>).
8 ak/h	Praktikum: Klienditeeninduse müügi mudelid - kliendikeskne ja tootekeskne lähenemine. Kauba tutvustamine, ülesmüük ja lisamüük. Müügi sulgemise ehk closingu tehnikad.
8 ak/h	Praktikum. Suhtlemispsühholoogia klienditeeninduses: kliendi vajaduste välja selgitamine kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid. Kliendikontakti positiivne lõpetamine.
8 ak/h	Praktikum. Kliendi pretentsioonide lahendamine vastavalt seadusele ja ettevõtte sisesele korrale. Kaubandusvaldkonna õigusaktide rakendamine.
8 ak/h	Praktikum. Finantsteadmised klienditeenindaja töös: sularaha käitlemine, käibemaks, inventuurid jm. Kassatöö üldpõhimõtted.
8 ak/h	Praktikum. Müügitehnikate rakendamine. Kliendisuhete loomine ja hoidmine. Turunduse klienditeeninduse seosed.
8 ak/h	Väljajuhatus kursusest. Kursuse jooksul kogunenud õppijatele vajalike teemade käsitus. Iseseisvate tööde esitus. Koolitajapoolne tagasisidestamine.
Õppemeetodid	Loeng, grupid, juhtumianalüüsid, iseseisvad ülesanded ja teised aktiivõppe meetodid vastavalt koolitaja valikule.
Õppematerjalid	Koolitusel osalejad saavad õppematerjalid, mis on koostatud koolitaja poolt vastavalt õppesisu teemadele. Lisaks veel mitmed teised koolitaja poolt tunnis viidatud allikad.

*Eraõpp Personaliekspert Koolitused*

Iseseisev töö	<p>Iseseisvate tööde maht on 30 akadeemilist tundi. Koolitaja esitab õppijatele iseseisvate tööde juhendid tunnis.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kliendi teekonna kaardistamine vabalt valitud ettevõttes, selle analüüs ja ettepanekute kava koostamine teenindusstandardi koostamiseks. 2. Eneserefleksiooni koostamine 															
Nõuded õpingute lõpetamiseks	<p>Õpingute lõpetamise eelduseks on:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Õppija on sooritanud praktilised ülesanded ja võtnud osa aktiivselt gruppitöödest tunnis • Õppija on saanud oma iseseisvatele töödele koolitajalt positiivse hinnangu. <p>Hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid:</p> <table border="1" data-bbox="573 683 1868 1098"> <thead> <tr> <th>Õpiväljund</th> <th>Hindamismeetod</th> <th>Hindamiskriteerium</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>oskab luua ja hoida kliendisuhteid;</td> <td>Grupitöö klassiruumis</td> <td>Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse. Põhjustab valikuid.</td> </tr> <tr> <td>lähtub teenindades kliendikeskse teenindamise põhimõtetest</td> <td>Grupitöö klassiruumis</td> <td>Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse.</td> </tr> <tr> <td>oskab arvutada käibemaksu ja tunneb sularaha käitlemise ning kassatöö põhimõtteid.</td> <td>Grupitöö klassiruumis</td> <td>Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse. Demonstreerib praktilisi ülesandeid lahendades esmast finantspädevust.</td> </tr> <tr> <td>lähtub oma töös tulevikuoskuste põhimõtetest (kestlikkusalaste pädevuste rakendamine, jäätmeteta majandamine)</td> <td>Grupitöö klassiruumis</td> <td>Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse. Põhjustab valikuid.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Hindamine on mitmeeristav</p>	Õpiväljund	Hindamismeetod	Hindamiskriteerium	oskab luua ja hoida kliendisuhteid;	Grupitöö klassiruumis	Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse. Põhjustab valikuid.	lähtub teenindades kliendikeskse teenindamise põhimõtetest	Grupitöö klassiruumis	Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse.	oskab arvutada käibemaksu ja tunneb sularaha käitlemise ning kassatöö põhimõtteid.	Grupitöö klassiruumis	Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse. Demonstreerib praktilisi ülesandeid lahendades esmast finantspädevust.	lähtub oma töös tulevikuoskuste põhimõtetest (kestlikkusalaste pädevuste rakendamine, jäätmeteta majandamine)	Grupitöö klassiruumis	Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse. Põhjustab valikuid.
Õpiväljund	Hindamismeetod	Hindamiskriteerium														
oskab luua ja hoida kliendisuhteid;	Grupitöö klassiruumis	Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse. Põhjustab valikuid.														
lähtub teenindades kliendikeskse teenindamise põhimõtetest	Grupitöö klassiruumis	Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse.														
oskab arvutada käibemaksu ja tunneb sularaha käitlemise ning kassatöö põhimõtteid.	Grupitöö klassiruumis	Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse. Demonstreerib praktilisi ülesandeid lahendades esmast finantspädevust.														
lähtub oma töös tulevikuoskuste põhimõtetest (kestlikkusalaste pädevuste rakendamine, jäätmeteta majandamine)	Grupitöö klassiruumis	Osaleb grupitöös, rakendades teoreetilisi põhimõtteid praktikasse. Põhjustab valikuid.														
Kursuse läbimisel väljastatav dokument	<p>Kui õppija täidab õpingute lõpetamise nõuded, väljastame tunnistuse.</p> <p>Kui õppija koolitusel ette nähtud õpiväljundeid ei saavutanud või ei esitanud hindamisülesandeid, väljastame tõendi selle kohta, et õppija on koolitusel osalenud.</p>															



Eraõkool Personaliekspert Koolitused

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	Koolitusest loobumisest palume teatada info@personaliekspert.ee Eraõkool Personaliekspert Koolitused jätab endale õiguse teha koolituskavas muudatusi. 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	https://www.personaliekspert.ee/oppekorraldus/kvaliteedi-tagamise-alused/
Õppekava kinnitamise aeg	18.04.2024
Õppekava muutmise aeg	21.05.2024