

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Järvamaa Kutsehariduskeskus
Õppekava nimetus: (venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):	Kliendikeskne teenindus ja meeskonnatöö oskuste arendamine teenindusvaldkonna töötajatele
Õppekavarühm: (täiendus- koolituse standardi järgi)	Hulgi- ja jaekaubandus
Õppekeel:	Eesti keel

2. Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded. Ära märkida milliste erialaoskuste, haridustaseme või vanusegrupi inimestele koolitus on mõeldud ning milline on optimaalne grupi suurus; ära tuua kas ja millised on nõuded õpingute alustamiseks.

Sihtrühm:

Madala haridustasemega või erialase tasemehariduseta teeninduse, kaubanduse ja müügitöö valdkonna töötajad, kellel on vaja täiendada teadmisi ja oskusi kliendi nõustamiseks müügiprotsessis ja meeskonnatöö oskusi. Samuti sobib koolitus müügikorraldaja tööd alustavatele ja ka vananenud oskustega vanemaaliste müügivaldkonna töötajatele.

Grupi suurus: 10 osalejat

Õppe alustamise nõuded:

Töö või töötamise kogemus teenindusvaldkonnas (soovituslik)

Õpiväljundid. Õpiväljundid kirjeldatakse kompetentsidena, mis täpsustavad, millised teadmised, oskused ja hoiakud peab õppija omandama õppeprotsessi lõpuks.

Õppija:

- Mõistab kliendikeskse teeninduse põhiprintsiipe
- Tutvustab kaupu ja/või teenuseid ja nõustab klienti lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest.
- Valib sobivad müügitehnikaid vastavalt situatsioonile.
- Selgitab konfliktide võimalikke tekkepõhjuseid teeninduses pakkudes välja nende ennetamise viise.
- Valib teenindussituatsioonis sobiva konflikti lahendusstrateegia kasutades konfliktide ennetamiseks ja lahendamiseks vajalikke suhtlemisoskuseid
- Valib ja kasutab tulemuslikult enesejuhtimise ning ajaplaneerimise tehnikaid.
- Mõistab meeskonnatöö ja organisatsioonikultuuri vahelisi seoseid
- Selgitab vajadust arvestada meeskonnatöös põlvkondade erisustest tulenevate ootustega;
- Reflekteerib enda meeskonnatöö, teeninduse ja müügitöö alaseid teadmisi ja oskusi

Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga. *Tuua ära vastav kutsestandard ning numbriline viide konkreetsetele kompetentsidele, mida saavutatakse.*

Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4

B.2.1 Teenindamine ja müümine

B.2.5 Kaubanduse klienditeenindaja kutset läbiv kompetents

2. suhtleb sõbralikult, näidates üles huvi ja hoolivust klientide ja kolleegide vastu, kasutades erinevaid suhtlemistehnikaid ning lähtudes heast tavast ja kliendikesksuse põhimõtetest; väljendab ennast selgelt ja arusaadavalt; käitub suhtlemisel viisakalt, lugupidavalt ja korrektselt;

3. osaleb aktiivselt meeskonnatöös, on avatud ja abivalmis; saab aru oma rollist meeskonnas, suudab operatiivselt hinnata kujunenud olukordi ning käituda väärikalt igas olukorras; tuleb toime negatiivse suhtumise ja nõudmistega ning säilitab kontrolli olukorra üle; korraldab oma tööd asjakohaselt;

Järvamaa KHK klienditeenindaja kaubanduses

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	40
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	40
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)	16
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	24
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	0

4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus. *Tuua peamised teemad ja alateemad sh eristada auditoorne ja praktiline osa. Esitada õppekeskkonna lühikirjeldus, mis on õpiväljundite saavutamiseks olemas. Loetleda kursuse kohustuslikud õppematerjalid (nt õpikud vmt) kui need on olemas. Kui õppijalt nõutakse mingeid isiklikke õppevahendeid, tuua ka need välja.*

Õppe sisu:

Kliendikeskne teenindus ja müügitöö 20 tundi

Kliendikeskse teeninduse põhimõtted (2tundi aud., 1tundi prakt.)

Müügi protsess (1tund aud., 1tund prakt.)

Müügi etapid (1 tund aud., 1tund prakt.)

Kliendi nõustamine erinevates etappides (1tund aud., 3tundi prakt.)

Erinevad müügitehnikad ja nende valik (1tund aud, 3tundi prakt.)

Kliendi ootused müügi protsessis (1tund, 1tundi prakt.)

Müügi järgne teenindus (1tundi prakt.)

Eneserefleksiooni tähtsus müügitöös (1 tundi aud., 1tundi prakt.)

Konfliktide lahendamine 5 tundi

Konflikti lahendamise etapid (1tundi aud., 1tundi prakt.)

Keele valitsemine (1 tundi aud., 2tundi prakt.)

Meeskonnatöö alused 7 tundi

Meeskonna arengufaasid (1tundi aud., 1tundi prakt.)

Rollid meeskonnas, erinevate põlvkondade esindajad meeskonnas (1tundi aud.)
Erinevad isiksuse - ja temperamentitüübid meeskonnas (1tundi aud., 1tundi prakt.)
Koostööprobleemid (2 tundi prakt.)

Enesejuhtimine ja ajaplaneerimine 4 tundi

Enesejuhtimise tehnikad (1 tundi aud., 1tundi prakt.)
Ajaplaneerimise tehnikad (1 tundi aud., 1tundi prakt.)

Eneserefleksioon 4 tundi

Eneserefleksioon (1 tundi aud., 3tundi prakt.)

Õppekeskkonna kirjeldus:

Järvamaa Kutsehariduskeskuse auditoorium

Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid. *Nõutud on vähemalt 70% kontaktundides osalemine. Kirjeldada, kuidas hinnatakse õpiväljundite saavutamist.*

Õpingute lõpetamiseks on vajalik osaleda kontaktõppes vähemalt 70%, sooritada praktiline müügisituatsioon ja eneseanalüüs. Mitteeristav hindamine. Koolituse läbimisel väljastatakse osalejatele tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud.

Hindmismeetodid	Hindamiskriteeriumid
Praktiline teenindussituatsioon	Õppija lahendab praktilise teenindussituatsiooni, kasutades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid ning konflikti lahendamise printsiipe.
Eneseanalüüs	Õppija reflekteerib enda meeskonnatöö, enesejuhtimise, teeninduse ja müügitöö alaseid oskusi teadmisi ja hoiakuid.

5. Koolitaja andmed

Koolitaja andmed. *Tuua ära koolitaja(te) ees- ja perenimi ning kursuse läbiviimiseks vajalikku kompetentsust näitav kvalifikatsioon või vastav õpi- või töökogemuse kirjeldus.*

Maili Rannas

ETKVL-i Kutsekeskkool, kaubanduse eriala. Töötamise kogemus kaubanduses 28 aastat (vahetuse vanem kaupade sisestaja, osakonna juhataja, 10 aastat kaupluse juhataja).

Täiskasvanute koolitamise kogemus sisekoolitajana alates 2016.a. 2016.a Tallinna Ülikool bakalaureus kutsepedagoogika-koolitaja eriala. Kutseõpetaja tase 6. Järvamaa Kutsehariduskeskuse logistika, IT ja kaubanduse valdkonna juhtõpetaja.

Eveli Laurson

EKR tase 4, Järvamaa Kutsehariduskeskus 2012.a Veokorraldaja, Tallinna Ülikool 2008.a kutsepedagoogika täienduskoolitus, töötamise kogemus kaubanduse ja teeninduse valdkonnas 2005.a-2008.a, täiskasvanute koolitamise kogemus alates 2007.a, Järvamaa

Kutsehariduskeskuse kutseõpetaja (klienditeenindus, töökeskkonnaohutus), täiskasvanute koolitaja tase 5.