

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE KURSUSE LÜHIANDMED

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Võrumaa Kutseshariduskeskus
Õppekava nimetus:	Kliendi nõustamine müügi protsessis
Õppekavarühm (täiendus- koolituse standardi järgi):	Hulgi- ja jaekaubandus
Õppekeel:	Eesti keel

2. Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

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

Eelistatud sihtgrupiks on erialase hariduseta täiskasvanud, keskhariiduseta täiskasvanud, aegunud oskustega tööealine elanikkond vanuses 50+. Koolitus on mõeldud klienditeenindajatele kaubanduses, müügiga tegelevate (hulgi- ja jaekaubandus) töötajatele, samuti erialase hariduseta või aegunud oskustega töötajatele.

Grupi suurus: 12 inimest.

Õppe alustamise nõuded: puuduvad

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

Koolituse lõpuks õppija:

- Teab ja tunneb kliendi nõustamise põhimõtteid ning ootusi ja vajadusi müügi protsessis
- Oskab kaupu ja teenuseid tutvustada
- Oskab klienti müügi protsessis nõustada

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

Kutsestandard: klienditeenindaja kaubanduses - tase 4, kompetentsid B.2.1 Teenindamine ja müümine, B.2.5 Kaubanduse klienditeenindaja kutset läbiv kompetents.

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	40
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	40
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari, õppetunni või koolis määratud muus vormis)	14
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	26
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	0

4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

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

Auditoorne töö: 14 tundi

Kliendikeskne teenindus
Kliendi ootused müügiotsustamisel
Müügitehnikate valik
Isiklik müük
Müügijärgne teenindus
Meeskonnatöö kliendi nõustamisel
Tagasiside ja eneseanalüüs kliendi nõustamisel

Praktiline töö: 26 tundi

Kliendi nõustamine erinevates müügiastetappides
Eneseanalüüsi koostamine
Tellimuse vormistamine
Eneseanalüüsi test

Õppekeskkonna kirjeldus:

Kaubanduse erialade õppeklassid, sh kaubanduse klass praktiliseks tööks vajalike seadmetega.

Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid. *Nõutav on vähemalt 70% kontakttundides osalemine ja õpiväljundite saavutamise hindamine. Õppijale väljastatakse õppe lõpetamise nõuete täitmisel tunnistus.*

Nõutav on vähemalt 70% kontakttundidest osavõtt.

Mitteeristav hindamine: arvestatud/ mittearvestatud.

Hindamismeetodid	Hindamiskriteeriumid
Praktiline töö: kliendi nõustamine, eneseanalüüsi koostamine ja tellimuse vormistamine.	praktilised tööd on vastavalt nõuetele sooritatud.

Õpiväljundite saavutamisel väljastatakse tunnistus.

5. Koolitaja andmed

Koolitaja andmed (ees- ja perenimi, e-mail; kursuse läbiviimiseks vajalikku kompetentsust näitav kvalifikatsioon või kompetentsi näitava õpi- või töökogemuse kirjeldus)

Ere Laidver - Kaubanduse õpetaja, koolitaja ja ettevõtja, haridustase: kõrgharidus,
ere.laidver@gmail.com

Õppekava koostaja: Terje Kruusalu, projektijuht, terje.kruusalu@vkhk.ee; Ere Laidver, koolitaja, ere.laidver@gmail.com.