

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE KURSUSE LÜHIANDMED

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Võrumaa Kutseshariduskeskus
Õppekava nimetus:	Kliendi nõustamine müügiprotsessis
Õppekavarühm (<i>täiendus- koolituse standardi järgi</i>):	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; kas ja millised on nõuded õpingute alustamiseks ning milline on optimaalne grupi suurus).

Koolitus on mõeldud ettevõtete (hulgi- ja jaekaubandus) töötajatele, samuti erialase hariduseta või aegunud oskustega)50 + vanusegrupp) töötajatele.
Grupi suurus 12 inimest.

Õppe alustamise nõuded: vähemalt põhiharidus, kasuks tuleb töökohal töötamine, kuid osaleda võivad ka tööotsijad või müügiga alustavad ettevõtjad, sh väikeettevõtjad ja FIE-d.

Õpiväljundid: (e. õpitulemused, kirjeldatakse kompetentsidena, mis täpsustavad, millised teadmised, oskused ja hoiakud peab õppija omandama õppeprotsessi lõpuks)

Teab ja tunneb kliendi nõustamise põhimõtteid, ootusi ja vajadusi müügiprotsessis

Oskab kaupu ja teenuseid tutvustada

Oskab klienti müügiprotsessis nõustada

Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga: (tuua ära vastav kutsestandard ning viide konkreetsetele kompetentsidele, mida koolitusega saavutatakse)

Kaubanduserialade riiklik õppekava ja müüja kutsestandard tase 4
Kooli õppekava Müüja – klienditeenindaja., tase 4.

Põhjendus: (koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas)

Koolitus on mõeldud kaubandusettevõtetele, müügiga tegelevatele erialase hariduseta või aegunud oskustega töötajatele. Teadmised ja oskused kliendi nõustamiseks müügi protsessis on väga vajalikud kvaliteetseks teeninduseks ning müügitöök.

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	24
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	24
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari, õppetunni või koolis määratud muus vormis)	10
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	14
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	0

4. Koolituse sisu ja lõpetamise nõuded

Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus:

Auditoorne töö:
Kliendikeskne teenindus
Kliendi ootused müügi protsessis
Müügitehnikate valik
Isiklik müük
Müügi järgne teenindus
Meeskonnatöö kliendi nõustamisel
Tagasiside ja eneseanalüüs kliendi nõustamisel

Praktiline töö:

Praktilised ülesanded – kliendi nõustamine erinevates müügi etappides

Eneseanalüüsi koostamine

Praktiline test

Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja -kriteeriumid

Nõutav on vähemalt 70% kontakttundidest osavõtt.

Mitteeristav hindamine: arvestatud/ mittearvestatud.



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti
tuleviku heaks



HARIDUS- JA
TEADUSMINISTEERIUM

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, ere.laidver@gmail.com

Õppekava koostaja: Ere Laidver, kaubanduse õpetaja ja koolitaja, ere.laidver@gmail.com