



SOTSIAAL-HUMANITAAR INFOKOOL

Täienduskoolituse õppekava: Müügiesindaja koolitus

Tegevusluba väljastatud haridus- ja teadusministri 06.11.2013.a käskkirjaga number 493

Õppekavarühm

341-Hulgi- ja jaekaubandus

Õppekava koostamise alus

Müügikorraldaja, tase 5 Kutsestandard kinnitatud 03.03.2014 a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 15.

Õppe kogumaht ja õppe ülesehitus

Õppe kogumaht on 220 tundi, millest 100 akad. tundi on kontaktõpe, 80 akad. tundi praktika ning ja 40 akad. tundi iseseisev töö.

Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused

- inimesed, kes soovivad omandada uusi teadmisi ja oskusi või täiendada varemomandatud teadmisi ja oskusi;
- müügiesindajana või müüjana töötavad või tööle asuda soovivad inimesed.

Õppe alustamise tingimused

Keskharidus või sellele vastav välisriigi kvalifikatsioon.

Eesmärk

Koolituse lõpuks on õppija omandanud teadmised, oskused ja hoiakud töötamiseks müügiesindaja kutsealal, mis võimaldab pärast koolituse edukat läbimist suunduda tööturule ja leida rakendust kaubanduses ja kaubandusega tegelevates ettevõtetes, olles vahelülilis müügiüksuse ja klientide vahel või töötada FIE-na.

Õpiväljundid

Koolituse lõpuks õppija:

- omab ettevõtte müügiesindajana tööks vajalikke teadmisi, oskusi ja hoiakuid;
- teab ja tunneb põhilisi töötervishoiu- ja seadusandlikke norme, kutse-eesitika põhimõtteid ning oskab rakendada neid oma töös;

- oskab luua ja arendada suhteid klientidega kasutades selleks erinevaid müügitehnikaid; oskab jälgida klientide kaubavarusid ja oste ning läbi viia läbirääkimisi tellimuste, müügi mahu ja sortimendi osas; oskab suhelda ja toime tulla klientidega erinevates teenindussituatsioonides;
- oskab korraldada müügikampaaniat, nõustada kliente, võtta vastu tellimusi ja sõlmida lepinguid talle antud volituste piires müügiüksusele edastamiseks;
- oskab läbi viia müügituru uuringud ja jälgida konkurentide tegevust edastamaks kogutud infot müügi juhile; omab infot klientide kohta ja on võimeline pidevalt antud infot uuendada;
- oskab töötada nii iseseisvalt kui ja meeskonnatöös; oskab oma aega efektiivselt planeerida, hinnata ja arendada oma tööd.

Õppesisu

- Majandusõpetuse alused
- Tööõigus ja kaubandusvaldkonda reguleerivad õigusaktid
- Töökeskkonna ohutus
- Suhtlemise alused
- Meeskonnatöö alused
- Organisatsioonikäitumine
- Teeninduspsühholoogia alused
- Asjaajamine
- Tööjuhendamise alused
- Klienditeenindus
- Klientide nõustamine
- Müügitöö
- Kaubaõpetus
- Turundus
- Juhtimise alused
- Arvestus ja aruandlus
- Logistika

Õppemeetodid

Õppetöö hõlmab kontaktunde (loengumaterjali omandamine), praktilisi toiminguid õppekeskkonnas, ülesannete lahendamist, seminare, kaasuste lahendamist, teste.

Õppekeskkond

Koolitustegevus toimub selleks otstarbeks sobilikel ja tervisekaitse nõuetele vastavatel pindadel aadressil Peterburi tee 47 või Erika 7a (Tallinn), Kerese 20 (Narva). Lisaks on võimalus kasutada koostöölepingute alusel ka teiste koostööpartnerite koolitusklasse. Õppeklassid on varustatud tänapäevaste koolitusvahenditega (mugavad õppelauad ja toolid, kriiditahvlid, dataprojektorid, grafoprojektorid, sülearvutid, video-ja audiotehnika jm). Igale kursusele on ette valmistatud õppe-metoodiline materjal eesti ja vene keeles. Koolitusgruppide suurus on erinevad ja sõltuvad kursuse sisust ja eesmärgist. Õppetöö võib toimuda individuaalõppena, minirühmades (2-4 inimest) või rühmatööna (4 või rohkem inimest). Õppeklass valitakse vastavalt grupi suurusele. Kool tagab igale koolitusel osalejale kohvipausi koos suupistetega koolituspäeva pikkusest sõltumatult. Kõikides kasutatavates õpperuumides on traadita interneti kasutamise võimalus.

Iseseisva töö kirjeldus

Iseseisev töö hõlmab: materjali loenguvälise osa omandamist; kodutööd vastavalt õppejõu poolt antud ülesannetele, tooteportfoolio koostamist ja presentatsiooni ettevalmistamist jne. Kursuse lõpus koostatakse tooteportfoolio, mis sisaldab toote kirjeldust, hinnakalkulatsioone ja reklaammaterjale. Seminarides õppija tutvustab oma portfooliot ja korraldab toote näidisesitluse.

Õppematerjalid

Koolitusel osalejad saavad teemakohased jaotusmaterjalid paberkandjal kohapeal. Õppematerjalid sisaldavad ka praktiliste ülesannete ja koduste tööde kogumikku.

Õppematerjal / kasutatud kirjandus:

- Aet Kull. Müügi lõpetamise tehnikad. Aadressil <http://muugilopetamisetehnikad.weebly.com/index.html>
- Tarmo Tamm. (2015). Must vöö müügi: mõtle, tööta ja teeni nagu professional. Sell It OÜ
- Jack Mitchell. (2004). Kallista oma kliente. Tln: Varrak
- Maaja Vaadi. (1997). Müügisuhtlemine. Tartu: TÜ Kirjastus
- Tõnu Mauring. (1997). Isiklik müük. Tartu: TÜ Kirjastus
- Klienditeenindus valguse ja varjus. (2005). Äripäeva Kirjastus
- Annika Jaansoo. Turunduse alused, Innove 2012 - õppematerjalid
- Kotler P. (2007) Kotleri turundus. Tln: Pegasus
- Kuusik A. (2010) Teadlik turundus. Tartu: TÜ Kirjastus
- Tarbijakaitse seadus, TKS
- Võlaõigusseadus, VÕS
- Töölepinguseadus, TLS
- Sinervä Hannu-Pekka. Klientide teenindamine on turustamine. AS Erika
- Kidron Anti. Suhtlemispsühholoogia. Tln: Valgus
- Micic Predrag. Ametikõnelused. Varrak
- Bachmann Talis. Reklaamipsühholoogia. Tln: Kontuur Disain
- Berne Eric. Games People Play. The psychology of human Relationships. Grove Press, New York
- Churchill, Gilbert A., Ford, Neil M., Walker, Orville C. Sales Force Management. IRWIN, Boston

Nõuded õpingute lõpetamiseks, sh hindamismeetod ja -kriteeriumid

Õppekava edukaks läbimiseks peab õppija osalema vähemalt 70% õppetundides, praktilistes töödes ja seminarides; esitama kõik nõutavad tööd ning iseseisvalt tehtud tööd. Seminarides tutvustada oma portfooliot ja korraldada toote näidisesitluse.

Positiivse tulemuse saavutamiseks tuleb väljundipõhises hindamises täita kõik hindamiskriteeriumid.

Hinnatakse mitmeeristavalt.

Hindamismeetod	Hindamiskriteerium
Kirjalik test (hõlmab kõiki läbitud teemasid)	Test on arvestatud, kui 60% küsimustest on õigete vastustega
Suuline vestlus/intervjuu	Õppija vastab arusaadavalt vestluse käigus esitatud küsimustele
Tooteportfoolio koostamine ja toote näidisesitluse korraldamine seminarides	<ul style="list-style-type: none"> • tooteportfoolio on õigeaegselt esitatud; • tooteportfoolio materjal on nõuetekohane ja sisaldab toote kirjeldust, hinnakalkulatsioone ja reklaammaterjale; • tooteportfoolio osad on loogiliselt seotud; • tooteportfoolio ja toote näidisesitluse on korraldatud seminarides, õppija argumenteeritult vastab esitatud küsimustele ja kaitseb oma seisukohti.

Koolituse läbimisel väljastatav dokument

Tunnistus väljastatakse õppijale juhul, kui õppija on osalenud vähemalt 70% õppetundidest ja koolituse käigus hinnati õpiväljundite saavutatust ja õppija saavutas kõik õppekava lõpetamiseks nõutud õpiväljundid.

Tõend koolituses osalemise või selle läbimise kohta väljastatakse õppijale juhul, kui õppija on osalenud vähem kui 70% õppetundidest ja koolituse käigus ei hinnatud õpiväljundite saavutatust või kui õppija ei saavutanud kõiki õppekava lõpetamiseks nõutud õpiväljundeid.

Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- või töökogemuse kirjeldus

Kõrgharidus, töökogemus õpetatavas valdkonnas.

Õppekava kinnitamise aeg

Kuupäev - 14.09.2015