

- 1. Täienduskoolitusasutuse nimi**
Järvamaa Kutsehariduskeskus
- 2. Õppekava nimetus**
Kliendi nõustamine müügi protsessis
- 3. Õppekavarühm** (vastavalt rahvusvahelisele haridus- ja koolitusvaldkondade klassifitseerimise süsteemile ISCED-F 2013)
Hulgi- ja jaekaubandus
- 4. Õppekeel**
eesti keel
- 5. Õppekava koostamise alus**
Klienditeenindaja kaubanduses tase 4
B.2.1 Teenindamine ja müümine
Järvamaa KHK müüja-klienditeenindaja eriala
Kaubanduse eriala riiklik õppekava.
- 6. Õppe kogumaht** (akadeemilistes tundides) ja õppe ülesehitus
Maht 24 tundi, millest 16 tundi praktiline töö õppekeskkonnas
- 7. Õppekeskkond**
Järvamaa Kutsehariduskeskuse auditorium ja logistika eriala õppelabor Logistika eriala õppelaboris on erinevad laoriivulid, käsikahveltõstukid, kaubaaluse elektrooniline kaal, laoprogramm, pakkimisvahendid, kaubaalused, laokonteinerid, kaubad
- 8. Sihtgrupp**
Madala haridustasemega või erialase tasemehariduseta teeninduse, kaubanduse ja müügitöö valdkonna töötajad, kellel on vaja täiendada teadmisi ja oskusi kliendi nõustamiseks müügi protsessis. Samuti sobib koolitus müügikorraldaja tööd alustavatele ja ka vananenud oskustega vanemaalastele müügi valdkonna töötajatele
- 9. Õppe alustamise tingimused**
Töö või töötamise kogemus teenindusvaldkonnas (soovituslik).
- 10. Eesmärk**
Koolituse tulemusel õppija rakendab igapäevatöös erinevaid müügitehnikaid ja tagab müügi protsessi igas etapis kliendikesksuse ja seeläbi loob püsikliendisuhteid
- 11. Õpiväljundid**
 - Valib sobivad müügitehnikaid vastavalt situatsioonile
 - Tutvustab kaupu ja/või teenuseid ja nõustab klienti lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest
 - Selgitab klientide ootusi ja vajadusi müügi protsessi erinevates etappides
 - Reflekteerib enda teeninduse ja müügitöö alaseid teadmisi ja oskusi
- 12. Õppe sisu**
Kliendikeskse teeninduse põhimõtted (2 tundi aud, 2 tundi prakt)
Müügi protsess (1 tund aud, 1 tund prakt)
Müügi etapid (1 tund aud, 1 tund prakt)
Kliendi nõustamine erinevates etappides (1 tund aud, 3 tundi prakt)
Erinevad müügitehnika ja nende valik (1 tund aud, 3 tundi prakt)
Kliendi ootused müügi protsessis (1 tund audit, 1 tundi prakt)
Müügi järgne teenindus (2 tundi prakt)
Eneserefleksiooni tähtsus müügitöös (1 tundi aud, 3 tundi prakt)
- 13. Õppemeetodid**
Loeng koos õppematerjali esitlusega, arutelu, situatsioonülesanded
- 14. Iseseisev töö**
Puudub
- 15. Õppematerjalid**

Koolitaja jaotusmtarejal

16. Nõuded õpingute lõpetamiseks sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid

Õpingud loetakse lõppenuks, kui õppija on osalenud koolitusel vähemalt 80% kursuse kogumahust ja on sooritanud praktilise müügisituatsiooni ja eneseanalüüsi. Mitmeeristav hindamine.

Hindamismeetod	Hindamiskriteeriumid
Praktiline müügisituatsioon	<ul style="list-style-type: none">• Nõustab klienti praktilises müügisituatsioonis kasutades erinevaid müügitehnikaid.• Tutvustab kliendile kaupu ja/või teenuseid järgides kliendikesksuse printsiipi.
Eneseanalüüs	<ul style="list-style-type: none">• Õppija reflekteerib enda nõustamisoskusi müügiprotsessis praktilise müügisituatsiooni näitel.• Pakub välja võimalusi enda erialaste kompetentside iseseisvaks arendamiseks

17. Koolituse läbimisel väljastatav dokument

Koolituse lõpus väljastatakse tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud. Koolituse lõpus väljastatakse tõend, kui õpitulemusi ei saavutatud, kuid õppija võttis osa õppetööst. Tõend väljastatakse osaletud kontaktõppetundide ja neis läbitud teemade kohta, kuid mitte juhul, kui õppija osales koolitusel vähem kui 60%.

18. Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- või töökogemuse kirjeldus

Eveli Laurson, EKR tase 4, Järvamaa Kutsehariduskeskus 2012.a veokorraldaja, Tallinna Ülikool 2008.a kutsepedagoogika, töötamise kogemus kaubanduse ja teeninduse valdkonnas 2005.a-2008.a (OÜ Laurevel), täiskasvanute koolitamise kogemus alates 2007.a, Järvamaa Kutsehariduskeskuse kutseõpetaja (logistika, kaubandus, klienditeenindus, töökeskkonnaohutus), täiskasvanute koolitaja tase 5.