

Eduka klienditeeninduse ja müügiprotsessi võtmetegevused. Õppekava

Täienduskoolitusasutuse nimetus	Koolituskeskus Reiting OÜ Reiting PR Reg nr 10023806
Õppekava nimi	Eduka klienditeeninduse ja müügiprotsessi võtmetegevused
Õppekavarühm	Sekretäri- ja kontoritöö
Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides)	16 tundi auditoorset tööd
Õppekava koostamise alus	Sekretär tase 5 kutsestandardi kompetentsi B.2.3 Organisatsiooni töö- ja suhtekorraldus teadmine 2 (klienditeeninduse alused). Juhiabi, tase 6 kutsestandardi kompetentsid: B.2.3 Organisatsiooni töö- ja suhtekorraldus teadmine 3 (klienditeeninduse alused)
Sihtgrupp	Koolitus on mõeldud inimestele, kelle igapäevatöös on olulisel kohal suhtlemine ettevõtte sise- või välisklientidega
Õppe alustamise tingimused	Keskharidus või sellega võrdsustatud haridustase.
Õppe eesmärk	Koolituse annab ülevaate klienditeeninduse põhitõdedest
Õpiväljundid	Koolituse tulemusena õppija: <ul style="list-style-type: none"> • mõistab paremini kliendi ootusi; • hindab pikaajast kliendisuhet; • saab hakkama keerulistes ja konfliktsetes olukordades; • teab ettevõtte müügistabiilsuse ja klientide rahulolu tähtsust
Õppesisu	<ul style="list-style-type: none"> • Teenindaja rollid; põhiroll ja kõrvalrollid. Kliendi tüpologia. Kliendi ootused. Roll kui abistaja. Rollikonfliktid. • Kliendiga kontakti loomine, hoidmine ja lõpetamine. Esitusstiili valik. Kliendi soovide ja vajaduste kindlaks määramine. • Mittesõnalise käitumise märkamine ja arvestamine (pilkkontakt, distants, žestid, poos jt). • Kehtestav käitumine. Selge eneseväljendus. Aktiivne kuulamine. Äraütlemine. • Toote demonstreerimine. Näitvahendite kasutamine. Presentatsiooni läbiviimine. • Toimetulek vastupanu, agressioonide ja manipuleerimisega. Konfliktide lahendamine. • Müügiprotsessi võtmetegevused. • Pikaajase kliendisuhete hoidmine
Õppemeetodid	Näitlikustatud loeng, praktilised ülesanded, grupitöö
Iseseisev töö	pole

Õppematerjalide loend	Koolitusel osalejad saavad paberkandjal ja/või elektroonselt jaotusmaterjalid, mis on koostatud koolitaja poolt vastavalt õppesisu teemadele kõikide teemade kohta. Jaotusmaterjalid sisaldavad harjutusülesandeid, mida on võimalik peale koolituse lõppu kasutada õpitu kordamiseks ning oma teadmiste iseseisvaks edasiarendamiseks. Õppematerjalid on osalejatele tasuta
Nõuded õpingute lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid	<p>Õpingute lõpetamise tingimuseks on:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Osavõtt vähemalt 80% auditoorsetest tundidest; • Praktiliste ülesannete ja grupitöodes osalemine tunnis. <p>Hindamismeetodid ja –kriteeriumid: Õpiväljundeid hinnatakse läbi praktiliste ülesannete lahendamise vastavalt koolitaja poolt püstitatud hindamiskriteeriumitele</p> <p>Koolituse jooksul kasutatakse läbivalt kujundavat hindamist.</p> <p>Koolituse lõpus toimub kokkuvõttev hindamine ülesande lahendamise teel.</p> <p>Õpiväljundid loetakse omandatuks, kui õppija on analüüsinud ühte teenindussituatsiooni õpiväljunditest lähtuvalt.</p> <p>Kõik ülesanded peavad olema sooritatud ning saanud koolitajalt positiivse hinnangu.</p> <p>Hindamine on mitteeristav.</p>
Kursuse läbimisel väljastatav dokument (tunnistus või tõend).	<ul style="list-style-type: none"> • Tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud. • Tõend juhtudel, kui õpiväljundid jäid omandamata kuid õppija võttis osa õppetööst või kui õppija osales õppetööl osaliselt. <p>Tõend väljastatakse vastavalt osaletud kontaktundide arvule.</p>
Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus.	Kõik koolitajad omavad kõrgharidust, töökogemust õpetatavas valdkonnas ja täiskasvanute koolitamise kogemust. Koolitajate lühitutvustusi on võimalik lugeda kodulehelt konkreetse koolituse toimumise juures.
Õppemaksu tasumise kord ja tähtaeg	http://www.reiting.ee/oppemaksu-tasumine-ja-tagastamine
Õppekorralduse alused	https://www.reiting.ee/oppekorraldus
Vaidluste lahendamise kord	Vaidlused lahendatakse kokkuleppe teel. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendatakse vaidlused Tartu Maakohtus.
Õppekeskkonna kirjeldus	https://www.reiting.ee/koolitusruumid-ja-oppekeskkond
Kvaliteedi tagamise tingimused ja kord	http://www.reiting.ee/kvaliteedi-tagamise-alused
Õppekava kinnitamise aeg:	5.01.2018, uuendatud 5.2019