

### Klienditeenindus ja müügiotsessi toetamine. Õppekava

Täienduskoolitusasutuse nimetus	Koolituskeskus Reiting OÜ Reiting PR Reg nr 10023806
Õppekava nimi	Klienditeenindus ja müügiotsessi toetamine
Õppekavarühm	Sekretäri- ja kontoritöö
Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides)	22 akadeemilist, millest 18 tundi on auditoorset ja 4 tundi iseseisvat 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 igapäevatoos 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"> <li>• mõistab paremini kliendi ootusi;</li> <li>• hindab pikaajast kliendisuhet;</li> <li>• saab hakkama keerulistes ja konfliktsetes olukordades;</li> <li>• tunneb ettevõtte müügiabi ja klientide rahulolu tähtsust</li> </ul>
Õppesisu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenindaja rollid; põhiroll ja kõrvalrollid. Kliendi tüpoloogia. Kliendi ootused. Roll kui abistaja. Rollikonfliktid.</li> <li>• Kliendiga kontakti loomine, hoidmine ja lõpetamine. Esitusstiili valik. Kliendi soovide ja vajaduste kindlaks määramine.</li> <li>• Mittesõnalise käitumise märkamine ja arvestamine (pilkkontakt, distants, žestid, poos jt).</li> <li>• Kehtestav käitumine. Selge eneseväljendus. Aktiivne kuulamine. Äraütlemine.</li> <li>• Toote demonstreerimine. Näitvahendite kasutamine. Presentatsiooni läbiviimine.</li> <li>• Toimetulek vastupanu, agressioonide ja manipuleerimisega. Konfliktide lahendamine.</li> <li>• Pikaajase kliendisuhete hoidmine</li> </ul>
Õppemeetodid	Näitlikustatud loeng, praktilised ülesanded, grupitöö
Iseseisev töö	Teenindussituatsiooni analüüs

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"> <li>• Osavõtt vähemalt 80% auditoorsetest tundidest;</li> <li>• Praktiliste ülesannete ja grupitöodes osalemine tunnis.</li> <li>• Hindamismeetodid ja –kriteeriumid:</li> </ul> <p>Õpiväljundeid hinnatakse läbi praktiliste ülesannete lahendamise vastavalt koolitaja poolt püstitatud hindamiskriteeriumitele</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koolituse jooksul kasutatakse läbivalt kujundavat hindamist. Koolituse lõpus toimub kokkuvõttev hindamine ülesande lahendamise teel. Kõik ülesanded peavad olema sooritatud ning saanud koolitajalt positiivse hinnangu.</li> </ul> <p>Hindamine on mitteeristav.</p>
Kursuse läbimisel väljastatav dokument (tunnistus või tõend).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud.</li> <li>• Tõend juhtudel, kui õpiväljundid jäid omandamata kuid õppija võttis osa õppetööst või kui õppija osales õppetööl osaliselt.</li> </ul> <p>Tõend väljastatakse vastavalt osaletud kontakttundide arvule.</p>
Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus.	Kõik koolitajad omavad kõrgharidust, töökogemust õpetatavas valdkonnas ja täiskasvanute koolitamise kogemust. Koolitajate lühituvustusi on võimalik lugeda kodulehelt konkreetse koolituse toimumise juures.
Õppemaksu tasumise kord ja tähtaeg	<a href="http://www.reiting.ee/oppemaksu-tasumine-ja-tagastamine">http://www.reiting.ee/oppemaksu-tasumine-ja-tagastamine</a>
Õppekorralduse alused	<a href="https://www.reiting.ee/oppekorraldus">https://www.reiting.ee/oppekorraldus</a>
Vaidluste lahendamise kord	Vaidlused lahendatakse kokkuleppe teel. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendatakse vaidlused Tartu Maakohtus.
Õppekeskkonna kirjeldus	<a href="https://www.reiting.ee/koolitusruumid-ja-oppekeskkond">https://www.reiting.ee/koolitusruumid-ja-oppekeskkond</a>
Kvaliteedi tagamise tingimused ja kord	<a href="http://www.reiting.ee/kvaliteedi-tagamise-alused">http://www.reiting.ee/kvaliteedi-tagamise-alused</a>
Õppekava kinnitamise aeg:	5.01.2018, uuendatud 5.2019