

## Müügiesindaja

Täiendkoolitusasutuse nimetus	<b>Koolituskeskus Reiting OÜ</b> <b>Reiting PR, reg nr 10023806</b>	
Õppekava nimi	Müügiesindaja	
Õppekavarühm	Turundus ja reklaam	
Koolituse kogumaht (akadeemilistes tundides)	<b>Koolituse kogumaht kokku</b>	<b>152</b>
	sh auditoorne töö	96
	sh praktika õppekeskkonnas	36
	sh praktika töökeskkonnas	-
	koolitaja poolt tagasisidestatav iseseisev töö	20
Õppekava koostamise alus	Müügiesindaja, tase 5 kompetentsid: B.3.1 Kliendibaasi loomine ja haldamine B.3.2 Turundustegevuste läbiviimine B.3.3 Müügitegevuse planeerimine ja juhtimine B.3.4 Müük, müügieesmärkide täitmine ja müügitulemuste analüüs	
Sihtgrupp	Koolitusele on oodatud huvilised, kes soovivad tööle asuda müügiesindajana, kliendihaldurina, müügiedendajana ja vajavad müügitöö alaseid teadmisi tööle asumiseks või oma ettevõttes müügi edendamiseks. Eelnev müügitöö kogemus ei ole vajalik.	
Õppe alustamise tingimused	Koolitus eeldab vähemalt keskhariduse olemasolu, õppekeele valdamist emakeelena või vähemalt B2 tasemel.	
Õppe eesmärk	Anda teadmisi ja oskusi müügiesindaja tööks, et esindada tootjaid, teenusepakkujaid, jae- ja hulgimüüjaid suhtluses nii äri kui eraklientidega, toodete ja teenuste tutvustamiseks ning kasumlikuks müügiks olemasolevatele ja uutele klientidele ning tagada esindatava ettevõtte ärieesmärkide täitmine ja lojaalne kliendibaas.	
Õpiväljundid	<b>Koolituse tulemusena õppija:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lähtub ärireeetika heast tavast ülesannete lahendamisel;</li> <li>• rakendab eduka klienditeeninduse põhimõtteid;</li> <li>• loob ja haldab kliendibaasi;</li> <li>• analüüsib turusituatsiooni;</li> <li>• planeerib turundus ja müügitegevusi;</li> <li>• kasutab erinevaid müügitehnikaid;</li> <li>• analüüsib müügitulemusi;</li> <li>• kavandab tegevused müügijärgselt.</li> </ul>	

Õppesisu

Kursusel läbitakse järgmised teemad:

- **sissejuhatus müügiesindaja töösse.** Müügiesindajale esitatavad nõuded;
- **äri-eetika;**
- **organisatsioonikultuur ja suhtekorraldus.** Organisatsioonikultuuri mõiste ja olemus;
- **klienditeenindusprotsess.** Teenindaja rolli ettevõtte esindajana. Erinevad kliendid ja nende ootused. Kliendisuhete loomine ja hoidmine;
- **telefonimüük ja isiklik müük;**
- **turunduskanalid ja turundustegevused.** Koduleht. Ärimeedia. Kujundamine, masspostitused, kliendibaasi koostamine, uudiskirjad (nendega liitumine).
- **müügistrateegia ja müügikorraldus.** Turuanalüüs. Kliendivajaduste väljaselgitamine. Segmenteerimine, väärtuspakkumine, tooteportfell. Müügimeeskonna töö korraldus. Müügiplaani koostamine, jälgimine ja täitmine.
- **müügiprotsess.** Müügiprojekti juhtimine. Müügitulemuste analüüs.
- **müügipsühholoogia ja müügitehnikad.** Closingu tehnikad. Juurde-, rist- ja lisamüük.
- **meeskonnatöö.** Eduka meeskonnatöö põhimõtted. Erinevate meeskonnaliikide dünaamika. Grupikäitumise põhimõtted.
- **suhtlemis- ja koostööoskused.** Eduka suhtlemise reeglid. Eneseväljenduse peamised põhimõtted. Kuulamistõkked ja eduka kuulamise reeglid.
- **konfliktijuhtimine ja läbirääkimised.** Läbirääkimiste etapid ja strateegiad. Konfliktide tekkimise, kujunemise ja lahendamise üldised seaduspärasused. Konfliktide lahendamise strateegiad
- **arvutiõpe.** MS Word. MS Excel. MS PowerPoint. Pilveteenused ning nende rakendused müügitöös. Kliendibaasi haldamine.
- **kliendisuhete juhtimine ja CRM.** Kliendihaldustarkvara kasutamine. Kliendibaasi loomine. Kliendi rahulolu kujunemise tegurid ning rahulolu mõõtmise põhimõtteid.
- **töölane korrektne eesti keel.** Eesti õigekeele reegleid. Kirjakeele normide uuendused. Sõnastus ja lausendusvead. Uudissõnad.
- **tulemuslik turundamine sotsiaalmeedia kanalites.** Sotsiaalmeedias turundamise töövõtteid ja võimalused. Sotsiaalmeedia toimingute mõõtmise võimalused. Ettevõtte positiivse kuvandi hoidmine.
- **mõjusa e-kirja ja müügipakkumise koostamine.** E-kirja kirjutamise põhireeglid. E-kirja atraktiivsemaks muutmine. Müügipakkumise koostamine vastavalt sihtgrupile.
- **kõnekunst ja toote esitlemine.** Veenev ja enesekindel kõne. Korrektne suhtlus sise- ja välisklientidega. Esinemisärevusega toimetulek

Õppemeetodid	Interaktiivne suhtluspõhine loeng, grupiarutelud, praktilised tööd, juhtumianalüüsid, iseseisev töö		
Iseseisev töö	Iseseisva tööna analüüsitakse kliendibaasi, koostatakse müügipakkumine, valmistatakse ette toote/teenuse esitlus ning analüüsitakse tulemusi.		
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. Jaotusmaterjalid on osalejatele tasuta		
Nõuded õpingute lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid	Õpingute lõpetamise eeltingimuseks on: <ul style="list-style-type: none"> <li>osavõtt vähemalt 80% auditoorsetest tundidest;</li> <li>praktiliste ülesannete sooritamise ja grupitöodes osalemine tunnis.</li> </ul> Hindamismeetodid ja –kriteeriumid: <ul style="list-style-type: none"> <li>õpiväljundeid hinnatakse läbi praktiliste ülesannete lahendamise, koolituse jooksul kasutatakse läbivalt kujundavat hindamist.</li> <li>seatud õpiväljundeid hinnatakse teemapõhiselt:</li> </ul>		
	õpiväljund	Hindamis-meetod	Hindamiskriteerium
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tunneb ärietika head tava</li> <li>Rakendab eduka klienditeeninduse põhimõtteid</li> </ul>	praktiline ülesanne	lähtub ülesande sooritamisel ärietikast ja klienditeeninduse põhimõtetest.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Loob ja haldab kliendibaasi</li> <li>Analüüsib turusituatsiooni</li> <li>Planeerib müügitegevusi</li> </ul>	juhtumi analüüs	planeerib müügitegevusi vastavalt turusituatsioonile
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kasutab erinevaid müügitehnikaid</li> </ul>	teenuse või toote esitlus	kasutab vähemalt ühte müügitehnikat
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analüüsib müügitulemusi</li> </ul>	praktiline töö	kasutab analüüsi meetodeid ja toob välja peamised järeldused.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kavandab tegevused müügijärgselt.</li> </ul>	juhtumi analüüs	juhindub kliendihalduse põhimõtetest
	Hindamine on mitmeeristav.		
Kursuse läbimisel väljastatav dokument (tunnistus või tõend).	Tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud. Tõend juhtudel, kui õpiväljundid jäid omandamata kuid õppija võttis osa õppetööst või kui õppija osales õppetööl osaliselt. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud kontakttundide arvule		

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	<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:	06.2021