

Eduka kliendisuhtluse ja müügi võtmetegevused. Õppekava

Täienduskoolitusasutuse nimetus	Koolituskeskus Reiting Reiting PR OÜ, reg nr 10023806										
Õppekava nimi	Eduka kliendisuhtluse ja müügi võtmetegevused										
Õppekavarühm	Tööoskused										
Koolituse kogumaht (akadeemilistes tundides)	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: right;">Koolituse kogumaht kokku</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">sh auditoorne töö</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">sh praktika õppekeskkonnas</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">sh praktika töökeskkonnas</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">sh koolitaja poolt tagasisidestatav iseseisev töö</td> <td>2</td> </tr> </table>	Koolituse kogumaht kokku	20	sh auditoorne töö	18	sh praktika õppekeskkonnas	-	sh praktika töökeskkonnas	-	sh koolitaja poolt tagasisidestatav iseseisev töö	2
Koolituse kogumaht kokku	20										
sh auditoorne töö	18										
sh praktika õppekeskkonnas	-										
sh praktika töökeskkonnas	-										
sh koolitaja poolt tagasisidestatav iseseisev töö	2										
Õppekava koostamise alus	<p>Kutsestandard Sekretär, tase 5 kompetents:</p> <p>B.3.2 Organisatsiooni töö- ja suhtekorralduse toetamine</p> <p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1. suhtleb korrektselt, juhindudes heast tavast, organisatsiooni väärtustest ja kultuurist;</p> <p>2. vastab sissetulevatele pöördumistele korrektselt ja arusaadavalt, edastab kõned ja teated asjaga seotud töötajatele</p> <p>Kutsestandard Juhiabi, tase 6 kohustuslikud kompetentsid:</p> <p>B.3.2 Organisatsiooni töö- ja suhtekorralduse toetamine</p> <p>Müügiesindaja, tase 5 kompetentsid:</p> <p>B.3.3 Müügitegevuse planeerimine ja juhtimine</p> <p>B.3.4 Müük, müügieesmärkide täitmine ja müügitulemuste analüüs</p>										
Sihtgrupp	Koolitus on mõeldud inimestele, kelle igapäevatöös on olulisel kohal suhtlemine ettevõtte sise- või välisklientidega ning kes soovivad saada ülevaadet müügi ja klienditeeninduse korraldusest.										
Õppe alustamise tingimused	Keskharidus või sellega võrdsustatud haridustase.										
Õppe eesmärk	Koolitus annab ülevaate klienditeeninduse põhitõdedest										
Õpiväljundid	<p>Koolituse tulemusena õppija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mõistab teenindaja rolli ettevõtte esindajana; • oskab ära tunda erinevaid kliente ja nende ootusi; • teab müügimeeskonna toimimise põhimõtteid; • mõistab kuidas kliendisuhet hoida ja juhtida; • teab kliendi rahulolu kujunemise tegureid ning rahulolu mõõtmise põhimõtteid. 										

Õppesisu	<p>Koolitusel läbitavad teemad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • teenindaja roll ettevõtte esindajana; • klientide segmenteerimine, erinevad klienditüübid. Kliendi ootused; • teenindusprotsess esmakontaktist kontakti lõpetamiseni; • müügimeeskonna roll ettevõttes; • müügitehnikad; • müügi seosed ettevõtte teiste funktsionaalsete valdkondadega; • pikaajase kliendisuhete hoidmine; • kliendihalduse põhimõtted; • CRM; • kliendirahulolu, selle kujundamine ja mõõtmine.
Õppemeetodid	Näitlikustatud loeng, juhtumianalüüsid, grupitööd
Iseseisev töö	Praktiline harjutus vastavalt tööjuhendile
Õppematerjalide loend	<p>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</p>
Nõuded õpingute lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid	<p>Õpingute lõpetamise eeltingimuseks on:</p> <ul style="list-style-type: none"> • osavõtt vähemalt 80% auditoorsetest tundidest; • praktiliste ülesannete ja grupitöodes osalemine tunnis. <p>Hindamismeetodid ja –kriteeriumid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • õpiväljundeid hinnatakse läbi praktiliste ülesannete lahendamise vastavalt koolitaja poolt püstitatud hindamiskriteeriumitele. • Koolituse jooksul kasutatakse läbivalt kujundavat hindamist. Koolituse lõpus toimub kokkuvõttev hindamine ülesande lahendamise teel. Õpiväljundid loetakse omandatuks, kui õppija on analüüsinud ühte teenindussituatsiooni õpiväljunditest lähtuvalt. Kõik ülesanded peavad olema sooritatud ning saanud koolitajalt positiivse hinnangu. <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. 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	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 21.04.2021, 09.2022