

Kliendikeskne kaubaveologistika Õppekava

Täienduskoolitusasutuse nimetus	Koolituskeskus Reiting OÜ Reiting PR, reg nr 10023806										
Õppekava nimi	Kliendikeskne kaubaveologistika										
Õppekavarühm	Hulgi- ja jaekaubandus										
Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides)	<table border="1"> <tr> <td>koolituse kogumaht kokku</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>sh auditoorne töö</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>sh praktika õppekeskkonnas</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>sh praktika töökeskkonnas</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö</td> <td>-</td> </tr> </table>	koolituse kogumaht kokku	40	sh auditoorne töö	20	sh praktika õppekeskkonnas	20	sh praktika töökeskkonnas	-	koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö	-
koolituse kogumaht kokku	40										
sh auditoorne töö	20										
sh praktika õppekeskkonnas	20										
sh praktika töökeskkonnas	-										
koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö	-										
Õppekava koostamise alus	<p>Kutsestandard logistik, tase 5 kompetentsid: B.2.1 Kaubavedude planeerimine ja korraldamine. Tegevusnäitajad 1-13 B.3.2 Ostmine ja kaubavarude täiendamine. Tegevusnäitaja 7: jälgib tarneprotsessi (tarne kulgemist) ja tarnitavaid koguseid, tarneaegu või tarnetingimusi (nt INCOTERMS), probleemide esinemisel teeb koostööd tarnijaga, lähtudes ettevõtte huvidest</p> <p>Kutsestandard laotöötaja, tase 4 kompetents: B.3.4 Lao klienditeenindus</p> <p>Kutsestandard klienditeenindaja kaubanduses tase 4, kompetentsid: B.3.1 Teenindamine ja müümine. Tegevusnäitajad 1-6 B.3.3. Kaupade käitlemine Tegevusnäitajad 2 ja 8</p>										
Sihtgrupp	Hulgi -ja jaekaubanduses või neid teenindavates transpordifirmades töötavad klienditeenindaja, e-kaupluse klienditeenindaja, müügikonsultant, laotöötaja, logistik, veokorraldaja, ekspedeeriija, ostujuht ja lao juhataja. Koolitus sobib inimestele, kellel on soov või vajadus täiendada ametialaseid teadmisi või töötada efektiivsemalt tööstus või kaubanduslaos.										
Õppe alustamise tingimused	Õppekeele valdamine emakeelena või vähemalt B2 tasemel										

Õppe eesmärk	Kombineeritud koolituse lõpetanu oskab planeerida transpordifirmas veoringe, arvestades kaubandus või tööstusloa vajadustega. Protsesside juhtimine toetab efektiivset tegevust, mis aitab kahandada transpordi, laondus -ja kaubanduskulusid (hooletus, seisakud, viivitused, õnnetused, trahvid, viljatu tegevus jne.). Töötajal on ettevalmistus suhtlemiseks erinevate klientidega ja ta oskab vajadusel lahendada keerulisi olukordasid. Ettevõtte, mille töötajad on mitmekülgsete oskustega, suudab pakkuda tööandjale terviklikumat ja kvaliteetsemat teenust, luues sellega konkurentsieelise.
Õpiväljundid	Koolituse läbinu: <ul style="list-style-type: none">• tellib veo, järgides kaubasaadetistele ja veovahenditele kehtestatud nõudeid (nt toll, ladustamine, transport jm);• teab veotellimuse lepingu koostamise tingimusi ja erinõudeid;• vastavalt kauba eripäradele valib sobiva veovahendi;• planeerib sõiduteekonna ja ajagraafiku, lähtudes veo või ekspedeerimislepingust;• arvestab autojuhi töö-, sõidu- ja puhkeaega, mis on kooskõlas planeeritud veoringiga.• teab CMR konventsiooni, võlaõigusseaduse ja ELEA üldtingimuste peamisi põhimõtteid;• teab CMR ja kauba saatelehe kasutamise põhimõtteid;• teab veotellimuste tühistamise ja kompenseerimise korraldamist;• teab reklamatsioonide menetlemise põhimõtteid;• oskab hinnata transportimise käigus tekkinud varjatud kahjusid;• teab pandiõiguse rakendamisega seotud olulisemaid seadusakte;• teab turvalise veokorraldamise põhimõtteid.• teab Incoterms kasutamise põhimõtteid.• korraldab kliendi teenindamise;• korraldab müügiotsust;• suhtleb teenindajale omase käitumisviisiga ja kasutab paremaid võtteid klientidega suhtlemisel.

Õppesisu

Koolitusel läbitavad teemad:

Kaubaveologistika – 16 akadeemilist tundi

- transpordiviisi ja transpordivahendi valik;
- veotasu hinnastrateegia (veoringi, kilomeetri, koguse ja mahu, ühekordse tellimuse, pikaajalise lepingu ning ekspedeerimise tariif);
- kohalike - ja rahvusvaheliste vedude või veoringide planeerimine;
- veoring, otsevedu, süsteemne vedu, pendelmarsruut, veotsükkel;
- jaotus - ja kogumismarsruut, ringmarsruut, päri- ja tagasisuunaline vedu;
- töö osakoormatega või täiskoormaga, veod sadulveoki või autorongiga;
- optimaalse veomarsruudi planeerimine;
- veoteenuste ekspedeerimise reeglid;
- uute transporditeenuse allhankijate leidmise ja kaasamise meetodid;
- veosteale spetsialiseerumine lasti, tegevuspiirkonna või erinõuete alusel;
- vedude eest vastutava isiku roll;
- autojuhi töö -ja puhkeaeg;
- vastutus koormate laadimise ja kinnitamise eest kaubandusladudes;
- veodokumendid riigisisel ja rahvusvahelisel kaubaveol;
- kindlustusleping ja autovedaja vastutuskindlustus;
- rahvusvahelise autokaubaveo lepingu konventsioon (CMR);
- veoleping;
- regulatsioonid ja normid kaupade purunemisel või rikkumisel veo käigus.

CMR koolitus – 4 akadeemilist tundi

- CMR konventsioon. Võlaõigusseadus. ELEA üldtingimused. Võrdlus ja kohaldumine;
- ekspedeerija vastutuskindlustus;
- kaubaveo saateleht. Vastutus CMR-i koostamise eest;
- veotellimuste tühistamine ja kulude kompenseerimine;
- kaupade purunemisel reklamatsioonide menetlemine;
- osapoolte vastutus (pakendamine laos, laadimine, kinnitamine);
- reklamatsioonide menetlemine, määrad, kahjuliigid, tähtajad jne.;
- varjatud kahjud;
- pandiõiguse rakendamine;
- turvaline parkimine.

Õppesisu

Incoterms/tarneklauseid – 4 akadeemilist tundi

- Incoterms kasutusvõimalused ja seadusandlus;
- Incoterms kui õigusallikas;
- Incoterms 2020 kasutamine;
- rahvusvahelise müügilepingu seosed tarneklause kasutamisel;
- soovitusd erinevate tarneklause kasutamisel;
- Incoterms peamise kasutusvigade vältimine

Klienditeenindaja - 8 akadeemilist tundi

- klienditeeninduse A ja O (välimus, täpsus, viisakus, suhtlemisreeglid jms);
- mida tarbijad teenindusprotsessis hindavad?
- erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine;
- protokoll ja etikett (käitumine, suhtlemine, tutvumine, tervitamine, esitlemine, rõivastumine jne);
- teenindusprotsess;
- hea klienditeeninduse olemus ning kliendikeskse teeninduse põhireeglid;
- teenindusstandard kui teenindusprotsessi juhtimismudel;
- teeninduse kvaliteeti mõjutavad tegurid (usaldusväärsus, kiirus, pädevus, firma maine, suhtlus kliendiga, turvalisus);
- kontori -ja telefoniteenindus;
- klientide nõustamine ja abistamine online kanalites (e-mail ja chat vms);
- esmamulje loomine;
- lojaalsuse kasvatamine;
- efektiivne toimetulek rahulolematute klientide/tellijatega (suhtumine + oskused + teadmised);
- reageerimine kliendi etteheidetele ning teenindaja või asutusepoolsetele vigadele;
- erinevad klienditüübid "Raskete klientide" tüübid ning nendega suhtlemise eripärad;
- klienditeenindaja töö ja turvalisus (mitte tavapäraselt käituv klient, valeraha, vargused jne.).

Õppesisu	<p>Müügitehnikad – 8 akadeemilist tundi</p> <ul style="list-style-type: none"> • proaktiivne nõustamis/müügiprotsessi juhtimine; • müügi seitse sammu; • müügi alustamine; • vajaduste selgitamine; • toodete tutvustamine; • vastuväited; • müügi lõpetamine ja edaspidiste suhete arendamine; • tarbijate ostukäitumine – kõik tahavad osta, kuid keegi ei taha, et neile müüakse; • tarbija tunnused, ostuotsustusprotsess – kes millist müüki soovib; • peamised müügitehnikad (müügivõtted ja nipid); • müügitehnikate lühi- ja pikaajalised tagajärjed; • müügiargumendid erinevatele isikustele; • liftikõne; • pikaajaliste kliendisuhete loomine.
Õppemeetodid	<p>Õppemeetoditena kasutatakse näitlikustatud loengut, praktiliste simulatsioonülesannete lahendamist, rollimängu, juhtumi analüüse ning praktiliste ülesannete lahendamist.</p>
Iseseisev töö	<p>Puudub</p>
Õppematerjalide loend	<p>Koolitusel osalejad saavad elektrooniliselt jaotusmaterjalid (kui ei ole kokkulepitud teisiti), 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.</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 sooritamine 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 situatsioonülesande lahendamise põhjal. • kõik ülesanded peavad olema sooritatud ning saanud koolitajalt positiivse hinnangu.

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 tundide arvule
Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus	Kõik koolitajad omavad kõrgharidus, valdkondlikku töökogemust ja täiskasvanute koolitamise kogemust. Koolitajate lühitutvustusi on võimalik lugeda kodulehelt konkreetse kursuse toimumise juures.
Õppemaksu tasumine ja tagastamine	https://www.reiting.ee/oppemaksu-tasumine-ja-tagastamine
Õppekeskkonna kirjeldus	https://www.reiting.ee/koolitusruumid-ja-oppekeskkond
Õppekorralduse alused	https://www.reiting.ee/oppekorraldus
Kvaliteedi tagamise tingimused ja kord	https://www.reiting.ee/kvaliteedi-tagamise-alused
Vaidluste lahendamise kord	Vaidlused lahendatakse kokkuleppe teel. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendatakse vaidlused Tartu Maakohtus.
Õppekava kinnitamise aeg	01.2024