

Kliendikeskne laotöö. Õppekava

Täienduskoolitusasutuse nimetus	Koolituskeskus Reiting OÜ Reiting PR, reg nr 10023806										
Õppekava nimi	Kliendikeskne laotöö										
Õppekavarühm	Hulgi- ja jaekaubandus										
Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides)	<table border="1"> <tr> <td>koolituse kogumaht kokku</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>sh auditoorne töö</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>sh praktika õppekeskkonnas</td> <td>18</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	38	sh auditoorne töö	20	sh praktika õppekeskkonnas	18	sh praktika töökeskkonnas	-	koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö	-
koolituse kogumaht kokku	38										
sh auditoorne töö	20										
sh praktika õppekeskkonnas	18										
sh praktika töökeskkonnas	-										
koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö	-										
Õppekava koostamise alus	<p>Kutsestandard laotöötaja, tase 4 kompetentsid: B.3.1 Kauba vastuvõtmine B.3.2 Kaupade hoiustamine B.3.3 Kauba väljastamine 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 töötavad klienditeenindaja, e-kaupluse klienditeenindaja, müüja, müügikonsultant, laotöötaja, kaubakäitleja, komplekteerija ning kõik isikud, kes on huvitatud või soovivad täiendavaid lisateadmisi tööstus ja/või kaubanduslaost.										
Õppe alustamise tingimused	Õppekeele valdamine emakeelena või vähemalt B2 tasemel										
Õppe eesmärk	Kursusel omandab õpilane teadmised, mis aitab kaasa kiiremale ja läbimõeldud müügisaali või kaubanduslao tööprotsesside teostamisele.										

Õpiväljundid	Koolituse läbinu: <ul style="list-style-type: none">• korraldab kaupade vastuvõtuprotsessi;• kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust;• ladustab kaubad müügisaali või lattu;• korraldab kaupade hoiustamise ja väljastamine koos sobiva logistilise lahendusega;• komplekteerib tellimused;• osaleb kaupade inventeerimisel ja analüüsib saldo erinevuste tekkimise juurpõhjuseid;• korraldab kliendi teenindamise;• korraldab müügiprotsessi;• teab peamiseid ohutegureid laotöös, seoses tõsteseadmete kasutamise ja kaupade ladustamisega;• hindab riulite ja kaupade ohutust ja/või stabiilsust, kandevõimet ning pakendatud kaupade laadimiskõlblikkust;• teostab kaupade ja muu koorma ohutu peale - ja mahalaadimise;• suhtleb teenindajale omase käitumisviisiga ja kasutab paremaid võtteid klientidega suhtlemisel.
Õppesisu	Koolitusel läbitavad teemad: Ohutuskoolitus ja raskuste tõstmine - 6 akadeemilist tundi <ul style="list-style-type: none">• ohutusnõuded töö ajal;• ohuolukordade hindamine ja vältimine;• laotöötaja ohuteadlikkuse tõstmine;• kahveltõstuki ja virnastajaga vms. kauba laadimine või komplekteerimine;• kauba ohutu paigutamine laos ja haagises;• ohutud ja ergonoomilised töövõtted raskuste teisaldamisel.

Õppesisu

Laotöö – 16 akadeemilist tundi

- veodokumentide saadetise adressaadi vastavuse tuvastamine;
- kaupade vastuvõtu protsessi korraldamine ning tüüp vigade vältimine;
- veorežiimi tingimuste täitmise jälgimine vastavalt kauba omadustele;
- pakkeüksuste vigastuste tuvastamine ja registreerimine;
- kaupade mahalaadimine (otstarbekas laoseadmete ja töövahendite kasutamine);
- pakkeüksuse seisundi hindamine ning vigastuste märkimine veodokumentides;
- pakkeüksuste sorteerimine, konsolideerimine ja ristlaadimine;
- toodete tuvastamine ja võrdlemine. Koguste vastavuse kontrollimine (visuaalselt või elektroonselt) sh. saadetised väljaspool EL;
- hoiuühikute koostamine lähtuvalt kauba eripärast;
- kaupade hoiukohtadele paigutamine ja edasine käitlemine (niiskus, temperatuur vms.);
- hoiule paigutatud toodete registreerimine tooteartiklite -ja koguste lõikes laoaadressidel;
- väljastustellimuse komplekteerimine (ühe tellimuse kaupa, mass-, rühm- või tsoonkomplekteerimine);
- sobiva pakenditüübi (kaubaalus, väikepakend jm) valik, vastavalt toodete omadustele (kogus, maht või kaal);
- komplekteeritud toodetest kompaktsuse pakkeüksuse koostamine ja pakendamine, arvestades kauba, veoahelas kasutatava transpordiliigi või veoviisi eripäraga;
- pakkeüksuste kinnitamine (Euroopa hea tava veoste kinnitamisel maanteevedudel, CTU koodeks jms);
- pakkeüksuste ja kaubadokumentide üle andmine, tuvastades eelnevalt kaubasaaja või vedaja isiku samasuse;
- kauba inventeerimine;
- inventuuri ettevalmistamine, kokkuvõtete- ja järelduste tegemine;
- võimalike saldovahede tekkimise põhjuste välja selgitamine.

Õppesisu

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.).

Müügitehnikad – 8 akadeemilist tundi

- 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;
- kaupade väljapanek müügisaali (võimalused, põhimõtted, eesmärk).

Õppemeetodid	Õppemeetoditena kasutatakse näitlikustatud loengut, praktiliste simulatsioonülesannete lahendamist, rollimängu, juhtumi analüüse ning praktiliste ülesannete lahendamist.
Iseseisev töö	Puudub
Õppematerjalide loend	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.
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