

### Klienditeeninduse ABC. Õppekava

Täienduskoolitusasutuse nimetus	<b>Koolituskeskus Reiting OÜ</b> <b>Reiting PR, reg nr 10023806</b>										
Õppekava nimi	Klienditeeninduse ABC										
Õppekavarühm	Tööoskused										
Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides)	<table border="1"> <tr> <td><b>koolituse kogumaht kokku</b></td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>sh auditoorne töö</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>sh praktika õppekeskkonnas</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>sh praktika töökeskkonnas</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö</td> <td>2</td> </tr> </table>	<b>koolituse kogumaht kokku</b>	37	sh auditoorne töö	35	sh praktika õppekeskkonnas	-	sh praktika töökeskkonnas	-	koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö	2
<b>koolituse kogumaht kokku</b>	37										
sh auditoorne töö	35										
sh praktika õppekeskkonnas	-										
sh praktika töökeskkonnas	-										
koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö	2										
Õppekava koostamise alus	<b>Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 kompetents:</b> B.3.1 Teenindamine ja müümine										
Sihtgrupp	Koolitus sobib kõigile, kes soovivad saada algteadmisi kaasaegsest klienditeenindusest. Oodatud on nii alustavad, kui ka juba teenindus- või administratiivses valdkonnas töötavad inimesed.										
Õppe alustamise tingimused	<ul style="list-style-type: none"> <li>vähemalt keskharidus või sellega võrdsustatud haridustase</li> <li>koolitusel osalejal peavad olema algteadmised arvuti kasutamisest (orienteeruma arvuti failisüsteemis, oskama kasutada elektronposti teenust, käivitada erinevaid programme, avada faile jms)</li> <li>õppekeele valdamine emakeelena või vähemalt B2 tasemel</li> <li>arvuti kasutamise võimalus iseseisvate tööde sooritamiseks</li> <li>veebiõppes osalemise lisanõuded: püsiv internetiühendus, töötav mikrofon ja kaamera. Aktiivse meiliaadressi omamine (õppematerjalide ja info saatmiseks)</li> </ul>										
Õppe eesmärk	Koolituse eesmärgiks on anda osalejale baasteadmised sellest, millised on kaasaegse ja kliendikeskse teeninduse pakkumiseks vajalikud oskused, ja hoiakuid.										
Õpiväljundid	<p>Koolituse läbinu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>mõistab teenindaja kui ettevõtte esindaja rolli ning kutse – eetika põhitõdesid;</li> <li>arvestab klienditeeninduse põhimõtetega sise-, välis-, erivajaduste ja erineva kultuuritaustaga klientidega suhtlemisel;</li> <li>teab, millised on professionaalsele teenindajale omased käitumisviisid, erinevad müügitehnikad ja võtted klientidega suhtlemisel ning konfliktide lahendamisel;</li> <li>oskab mõelda kliendikeskselt ning ennast ja oma teeninduskäitumist analüüsida.</li> </ul>										

Õppesisu	<p>Kursusel läbitavad teemad:</p> <p><b>Teeninduse olemus ja mõiste, kutse-eesitika. Eetikakoodeks</b> - 6 auditoorset tundi</p> <p><b>Toimetulek keeruliste klientidega ja stressisituatsioonidega</b> - 6 auditoorset tundi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• konfliktide tekkimise, kujunemise ja lahendamise üldised seaduspärasused;</li> <li>• lahkarmuste lahendamise strateegiad</li> </ul> <p><b>Eduka kliendisuhtluse ja müügi võtmetegevused</b> - 18 auditoorset ja 2 tundi iseseisvat tööd</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• teenindaja rolli ettevõtte esindajana;</li> <li>• erinevad kliendid ja nende ootused;</li> <li>• müügimeeskonna toimimise põhimõtted;</li> <li>• kliendisuhte loomine ja hoidmine;</li> <li>• kliendi rahulolu kujunemise tegurid ning rahulolu mõõtmise põhimõtteid</li> </ul> <p><b>Teeninduskultuur ja teeninduse kvaliteet</b> - 5 auditoorset tundi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• teeninduskultuur, kasutatav sõnavara, mõisted;</li> <li>• teeninduskultuuri areng ja tänased suunad;</li> <li>• teenindusühiskonna mõiste;</li> <li>• teeninduspädevused;</li> <li>• teenindusprotsess;</li> <li>• teeninduskultuur ja teenindusmõttelaad;</li> <li>• hea klienditeeninduse olemus ning kliendikeskse teeninduse põhireeglid;</li> <li>• teeninduse kvaliteeti mõjutavad tegurid (usaldusväärsus, kiirus, pädevus, firma maine, suhtlus kliendiga, turvalisus);</li> <li>• kes annab teeninduse kvaliteedile lõpliku hinnangu ja kuidas teeninduse kvaliteet määrab tulemust?</li> </ul>
Õppemeetodid	Interaktiivne loeng, grupiarutelud, praktilised tööd, juhtumianalüüsid, iseseisev töö
Iseseisev töö	<p>Koolitusel esitatakse 3 iseseisvat tööd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ühe vabalt valitud konfliktsituatsiooni kirjeldamine klienditeeninduses ning selle lahendusvõimaluste kirjeldamine lähtudes enesekehtestamise ning konfliktide lahendamise tehnikatest</li> </ul>
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.

<p>Nõuded õpingute lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid</p>	<p><b>Õpingute lõpetamise eeltingimuseks on:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>osavõtt vähemalt 80% auditoorsetest tundidest;</li> <li>praktiliste ja iseseisva ülesande sooritamine ja grupitöodes osalemine tunnis.</li> </ul> <p><b>Hindamismeetodid ja -kriteeriumid:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Õpiväljundeid hinnatakse läbi praktiliste ülesannete lahendamise vastavalt koolitaja poolt püstitatud hindamiskriteeriumitele.</li> <li>koolituse jooksul kasutatakse läbivalt kujundavat hindamist;</li> <li>seatud õpiväljundeid hinnatakse teemapõhiselt.</li> </ul>												
<p>Nõuded õpingute lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="544 813 890 884">Seatud õpiväljundid</th> <th data-bbox="890 813 1062 884">Hindamis-meetod</th> <th data-bbox="1062 813 1369 884">Hindamiskriteerium</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="544 884 890 1243">                     - arvestab oma töös klienditeeninduse põhimõtteid sise-, välis-, erivajaduste ja erineva kultuuritaustaga klientidega suhtlemisel;                      - mõistab teenindaja kui ettevõtte esindaja rolli ning kutse – eetika põhitõdesid;                 </td> <td data-bbox="890 884 1062 1243">                     praktiline töö                 </td> <td data-bbox="1062 884 1369 1243">                     lahendab grupitööna erinevaid teenidussituatsioone, lähtudes ametieetikast, klienditeeninduse põhimõtetest ja etiketi nõuetest                 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="544 1243 890 1563">                     - teab, millised on professionaalsele teenindajale omased käitumisviisid, erinevad müügitehnikad ja võtted klientidega ja meeskonnaga suhtlemisel ning konfliktide lahendamisel;                 </td> <td data-bbox="890 1243 1062 1563">                     praktiline töö                 </td> <td data-bbox="1062 1243 1369 1563">                     lahendab grupitööna erinevaid müügisituatsioone, kasutades vähemsalt ühte müügitehnikat                 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="544 1563 890 1709">                     - analüüsib oma teeninduskäitumist kliendikeskselt                 </td> <td data-bbox="890 1563 1062 1709">                     enese-analüüsi test                 </td> <td data-bbox="1062 1563 1369 1709">                     eneserefleksioon. Teab enda kui nõrku ja tugevaid külgi ning oskab neid analüüsida.                 </td> </tr> </tbody> </table> <p>Hindamine on mitmeeristav.</p>	Seatud õpiväljundid	Hindamis-meetod	Hindamiskriteerium	- arvestab oma töös klienditeeninduse põhimõtteid sise-, välis-, erivajaduste ja erineva kultuuritaustaga klientidega suhtlemisel; - mõistab teenindaja kui ettevõtte esindaja rolli ning kutse – eetika põhitõdesid;	praktiline töö	lahendab grupitööna erinevaid teenidussituatsioone, lähtudes ametieetikast, klienditeeninduse põhimõtetest ja etiketi nõuetest	- teab, millised on professionaalsele teenindajale omased käitumisviisid, erinevad müügitehnikad ja võtted klientidega ja meeskonnaga suhtlemisel ning konfliktide lahendamisel;	praktiline töö	lahendab grupitööna erinevaid müügisituatsioone, kasutades vähemsalt ühte müügitehnikat	- analüüsib oma teeninduskäitumist kliendikeskselt	enese-analüüsi test	eneserefleksioon. Teab enda kui nõrku ja tugevaid külgi ning oskab neid analüüsida.
Seatud õpiväljundid	Hindamis-meetod	Hindamiskriteerium											
- arvestab oma töös klienditeeninduse põhimõtteid sise-, välis-, erivajaduste ja erineva kultuuritaustaga klientidega suhtlemisel; - mõistab teenindaja kui ettevõtte esindaja rolli ning kutse – eetika põhitõdesid;	praktiline töö	lahendab grupitööna erinevaid teenidussituatsioone, lähtudes ametieetikast, klienditeeninduse põhimõtetest ja etiketi nõuetest											
- teab, millised on professionaalsele teenindajale omased käitumisviisid, erinevad müügitehnikad ja võtted klientidega ja meeskonnaga suhtlemisel ning konfliktide lahendamisel;	praktiline töö	lahendab grupitööna erinevaid müügisituatsioone, kasutades vähemsalt ühte müügitehnikat											
- analüüsib oma teeninduskäitumist kliendikeskselt	enese-analüüsi test	eneserefleksioon. Teab enda kui nõrku ja tugevaid külgi ning oskab neid analüüsida.											
<p>Kursuse läbimisel väljastatav dokument (tunnistus või tõend)</p>	<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. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud tundide arvule</li> </ul>												

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