

MÜÜJA-KLIENDITEENINDAJA KOOLITUSE ÕPPEKAVA (240 tundi)

1. ÜLDANDMED

Õppeasutus	Kuressaare Gümnaasium (koolituskeskus Osilia)
Õppekava nimetus	MÜÜJA-KLIENDITEENINDAJA KOOLITUS
Õppekavarühm	0416 Hulgi- ja jaekaubandus
Õppekeel	eesti keel

2. KOOLITUSE SIHTGRUPP, ÕPPE EESMÄRK JA ÕPPE ALUSTAMISE NÕUDED

Sihtrühm	kaubandusettevõtte müüjad, klienditeenindajad, kes vahetult oma igapäeva töös või teatud tööolukordades kaupade käsitlemise, ostu- ja müügitööga kokku puutuvad, samuti aga vanem-müüjad, kauba vastuvõtjad, vahetuse vanemad, administraatorid, teeninduse eest vastutavad isikud
Õppe eesmärk	Arendada klientide teenindamise ja kaasaegsete müügitehnoloogiliste vahendite kaustamise oskust.
Õppe alustamise nõuded	Õppe alustamiseks nõuded puuduvad. Optimaalne õppegrupi suurus 15-20 inimest.

3. KOOLITUSE MAHT

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides	240 tundi Algajatel koos praktikaga 300 tundi
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides	220 tundi
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides (õpe loengu seminari, õppetunni või õppeasutuses määratud muus vormis)	220 tundi
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine tööandja juures)	80 tundi (algajatel) 20 tundi (õppijatel, kes juba töötavad müüjana)

4. ÕPPEKAVA STRUKTUUR, ÕPPE SISU JA ÕPIVÄLJUNDID

ERIALANE INGLISE KEEL 60 tundi, õpetaja Merike Kivilo	
1. Sissejuhatus – 2 tundi	Tutvumine õppijatega. Inglise keele taseme tuvastamine. Kursuse teemade tutvustamine, vajaduste väljaselgitamine.
2. Igapäevane üldkeel – 25 tundi	Viisakusväljendid (palve, tänu, vabandus). Tervitamine. Aeg. Enese ja oma pere, kodu tutvustamine. Hobid ja harrastused. Isikuandmed. Elukutse. Amet. Haridus. Elulookirjelduse (CV) kirjutamine. Tööintervjuu. Haridus ja ametid. Eesti ja Saaremaa tutvustamine. Poliitika, vaatamisväärsused, toitlustuskohad, meelelahutuskohad, ilm. Grammatika.
Õpiväljund: Õppija teab ja tunneb inglise keele suhtluskõne etiketti, oskab kliendi poole pöörduda ja vabandada ning teab ja tunneb vastava valdkonna sõnavara. Õppija teab ja oskab numbraid, kuupäevi, nädalapäevi, kellaega. Ajavormid - eile, täna, homme. Õppija teab ja oskab sõnavara igapäevase elu	

valdkonna kohta ning suudab vastavatel teemadel suhelda. Õppija teab ja tunneb: viisakusväljendeid; oskab viisakalt esitada küsimusi ja nendele vastata; oskab kirjeldada inimesi. Õppija oskab tutvustada ennast, oma perekonda, hobisid, oma tööd ja eriala. Õppija oskab tervituse ja hüvastijätmise väljendeid. Õppija teab ja tunneb vastava valdkonna sõnavara. Õppija teab ja oskab sõnavara oma isiku, kodu ja elamise valdkonna kohta ning suudab vastavatel teemadel suhelda. Õppija oskab ja suudab vastata küsimustele oma ameti ja töökoha kohta ning esitada ise samalaadseid küsimusi. Õppija oskab tutvustada lühidalt Eestit ja Saaremaad. Oskab soovitada vaatamisväärsusi ja meelelahutuskohti, toitlustusasutusi. Oskab moodustada küsimusi ja juhatada teed. Õppija omandab inglise keele grammatika.

3. Klienditeenindus kaubandusettevõttes – 25 tundi	Ostlemine. Tutvustamine. Firma teenuste ja toodete tutvustamine. Kaubad. Arvud. Toodete soovimine. Küsimuste esitamine - kliendi küsitlemine. Hinnad. Arved - arve esitamine. Probleemide lahendamine. Ebameeldivused. Sildid ja teated. Maksevahendid ja arvsõnade nimetused. Kaebuste juhtimine. Tee juhatamine, nõustamine. Hädaolukorrad. Haigused. Arstiabi, politsei kutsumine. Apteek. Telefonikeel. Viisakusväljendid, teate jätmine.
---	---

Õpiväljund: Õppija oskab erialast keelt, mis on seotud kaubandusettevõttega ja seal töötamisega. Õppija oskab ja suudab keerulistes situatsioonides klientide rahustada ja keeleliselt toime tulla, tunneb vastava valdkonna sõnavara ja väljendeid. Õppija oskab võõrkeeles klientide poole pöörduda, vabandada. Õppija oskab ja suudab vastata telefonikõnedele, teab telefonivestluses kasutatavaid tüüpväljendeid, oskab kliente nõustada telefoni teel. Õppija teab maksevahendeid ja arv-sõnade kasutamist. Oskab esitada arvet. Teab ja oskab tutvustada hinnakirja. Teab ja oskab arveldada kaardimaksetega ja sularahaga. Oskab lahendada probleeme ja kaebusi.

4. Iseseisvaks keeleõppeks mõeldud võimaluste tutvustamise moodul – 4 tundi	Koolitav õpib tundma erinevaid meetodikaid iseseisvaks keeleõppeks. Iseseisvaks keeleõppimiseks mõeldud võimalused, sh internetipõhiseid võimalused.
--	--

Õpiväljund: Õppija tunneb ja teab iseseisvaid keeleõppe meetodikaid ja võimalusi, mis motiveerivad teda peale kursuse lõpetamise iseseisvalt keelt edasi õppima.

5. Õpiväljundid, hindamine ja tagasiside – 4 tundi	Kursus lõpeb 3 ülesandega: 1) suuline esinemine – õppija valib õpitud teemade hulgast ühe kaardi situatsiooniga, mille alusel vestleb kursusekaaslasega, kasutades võimalikult palju õpitut sõnavara ja fraase; 2) õpitud sõnavarale toetuv lugemistest ja arusaamise kontroll kuulamistesti abil; 3) kirjalik test taseme tuvastamiseks.
---	--

ARVUTI ALGÕPE 30 tundi, koolitaja Arvi Tanila

1. Arvuti kasutamine – 1 tundi	Arvutiga töö alustamine ja lõpetamine: <ul style="list-style-type: none"> • Logimine, salasõnad; • Töö klaviatuuri ja hiirega (klõps, topelklõps, lohistamine, klaviatuuri klahvide tähendused); • Töö Windows keskkonnas (aknad, kerimisribad, dialoogi aknad jt);
2. Failide ja kaustade haldamine – 1 tundi	Töö oma dokumentide ja kaustadega (salvestamine, avamine, kopeerimine, teisaldamine, uue kausta loomine, kustutamine jne).
3. Teksti-	ja Teksti kirjutamine, muutmine ja salvestamine: teksti sisestamine ja

tabeltöötusprogrammi de põhioperatsioonid – 22 tundi	korrigeerimine, kopeerimine; teksti kujundamine, lõigu kujundamine; kirjatüübid ja suurused; loetelud; piltide lisamine; lehekülje määrangud ja väljatrükk; salvestamine ja lõpetamine; tabelarvutuse põhialused; lihtsamate tabelite koostamine ja kujundamine; diagrammide loomine, kujundamine ja väljatrükk.
4. Otsingumootorite kasutamine – 2 tundi	Otsingumootorid, nende toimimine Märksõnade sisestamise reeglid.
5. E-posti loomine, kasutamine ja haldamine – 2 tundi	Interneti kasutamine: e-maili loomine; kirjade avamine ja kirjadele vastamine; uue kirja loomine ja saatmine; interneti kasutamine info otsimiseks; interneti kasutamine erinevateks toiminguteks (pangamaksed jm).
6. Eesti e-riigi teenused, ID-kaardi kasutamine, digiallkirjastamine, viirusetõrjeprogrammid ja nende toimimine - 2 tundi	Eesti.ee kasutamine, Digidoc.sk.ee kasutamine, viirused tänapäeval, tagauksed, ussid jms
Õpiväljundid: koolituse tulemusel kasutab õppija arvutit eesmärgipäraselt töö- ja igapäevaelus: koostab ja haldab tekstidokumente, kirju ning faile, teab internetikasutamise põhitõdesid, kasutab e-posti- jm suhtlusvahendeid ning ID kaardi teenuseid.	
KAUPADE KÄITLEMINE JA KAUBATUNDMINE – 64 tundi	
1. Kaubagruppide liigitamine, kaupade kvaliteedi hindamine – 12 tundi, lektor Liina Maasik	Kaupade liigitamise põhimõtted ja mõisted. Kaupade kategoriseerimise põhimõtted ja vajadus. Kaubagruppide liigitamise erinevad võimalused (sortimendipüramiid, tarbimisomaduste alusel, päritolu alusel jne). Kaubagruppide nimetused (ainult loetelu: Eritoit, uuendtoit. Tera- ja kaunviljad ning nendest tooted. Piim ja piimatooted. Liha ja lihatooted. Kala ja kalatooted, mereannid. Munad- ja munatooted. Puu- ja köögiviljad. Joogid. Kohv ja kohvijooigid. Tee ja teejoogid. Maiustused. Suhkur. Suhkruasendajad. Mesi. Maitseained, kastmed. Sool. Toidurasvad. Lemmikloomatoidud ja -tarbed. Tubakatooted. Tarbekeemia. Tekstiil- ja garderoobikaubad. Kooli-, büroo- ja paberikaubad. Kosmeetika- ja parfümeeria kaubad. Mänguasjad. Kodu- ja majapidamiskaubad. Elektriikaubad (lambid, kodumasinad). Kaupade kvaliteedi hindamine. Kaupade kvaliteeti mõjutavad tegurid. Toiduseadus (kaubandusettevõtte tunnustamine, uuendtoit, geneetiliselt muundatud toit, eritoit, toidulisandid, vastutus, järelevalve)
Õpiväljund: <ul style="list-style-type: none"> • mõistab kaupade käitlemise põhimõtteid sh hügieeni ja tunneb kaupa; • selgitab müüja-klienditeenindaja rolli kaupade käitlemisel; • selgitab kauba kohta olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi, kasutamismõimalusi. 	
2. Kaubandusalased õigusaktid – 12 tundi, lektor Heve Kirikal	Seadusandlus - kaubandustegevust reguleerivad õigusaktid (Tarbijakaitse seadus, Kaubandustegevuse seadus, Võlaõigusseadus, Kaubamärgiseadus, Konkurentsiseadus, Käibemaksuseadus, Pakendiseadus, Reklaamiseadus, Kaubandustegevuse seadus,

	Alkoholi- ja tubakaseadus, Toiduseadus; määrused, mis reguleerivad kaubandustegevust). Garantiitingimused.
Õpiväljund: <ul style="list-style-type: none">teab ja tunneb kaubandusalaseid õigusakte.	
3. Kaupade vastuvõtmine ja ladustamine – 8 tundi, lektor Liina Maasik	<p>Kaupade vastuvõtu käitlemise etapid: vastuvõtu ala, töövahendid, seadmed; saadetise identifitseerimine; saadetise visuaalne kontroll; kaupade maha laadimine ja paigutamine vastuvõtualale; kaupade vastuvõtmine ja registreerimine infosüsteemi.</p> <p>Kaupade vastuvõtu põhimõtted ja liigid. Kaupade vastuvõtmise tähtsus ja meeskonnatöö olulisus kaupade vastuvõtmisel. Materiaalne vastutus. Kaupade koguseline ja kvaliteediline vastuvõtt. Toidu- ja tööstuskaupade vastuvõtu erisused. Tekkinud lahknevused kaupade vastuvõtul. Tegutsemine lahknevuste korral. Pretensioonide esitamine hankijale. Töökoha korrashoid ja puhtus. Liigutuste ergonoomia.</p> <p>Dokumentatsioon kauba vastuvõtul. Saatedokumentidele kehtestatud nõuded tulenevalt seadusest, kauba info saatedokumendil- kaubakood, kogus, nimetus, hinnainfo, pakend jm. Kaupade tagastamisega seotud dokumendid.</p> <p>Kaupade hoiustamise nõuded. Kaupade ladustamise põhimõtted laopinnal. Kasutatavad meetodid kaupade ladustamisel. Kaupade hoiukohtadele paigutamine vastavalt kaubagrupile kehtestatud nõuetele (säilitustemperatuurid, õhuniiskus, valgus, kaubaline naabrus, ristsaastumine). Laopinna ratsionaalne kasutamine. Laotehnika ja -sisustus. Töökoha korrashoid ja puhtus.</p>
Õpiväljund: <ul style="list-style-type: none">võtab kaubad vastu, koguseliselt ja kvaliteediliseltvõtab kaubad vastu meeskonnatööna sh praktiliselt saatedokumentide alusel koguseliselt ja kvaliteediliselt järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid, teavitades kaupade mittevastavusest;hindab kaupade kvaliteeti sh praktiliselt vastavalt kaubale kehtestatud nõuetele sh organoleptiliselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti;ladustab kaubad järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeidgrupeerib kaubad vastavalt sortimendile orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetes;nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike ning ladustab meeskonnatööna sh praktiliselt kaubad müügi- või laopinnale, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid;	
4. Kaupade ettevalmistamine müügiks ja müügisaali paigutamine – 16 tundi, lektorid Liina Maasik ja Marika Mägi	<p>Kaupade ettevalmistamine müügiks - kaupade hulgi pakendist vabastamine, sorteerimine, puhastamine, kvaliteedi kontroll, vajadusel müügipakendisse pakkimine. Töökoha korrashoid ja puhtus. Tööohutus. Kaubanduslikud seadmed ja inventar (vastuvõtuks, müügiks, säilitamiseks). Kaupade müügisaali paigutuse ja väljapaneku põhimõtted. Kaupade müügisaali paigutuse eesmärgid (müügiedu, aktiivsed müügipiirkonnad, kaubad ladude läheduses). Kaupade väljapaneku erinevad võimalused (lahtine väljapanek, kinnine väljapanek, väljapanek lettidel ja vitriinides jne). Kaupade väljapaneku põhimõtted (FIFO meetod, kaupade naabrus, suurus ja kuju, kaubamärk, nõudlus, müügiedu, riulite kõrgus jne). Kaupade väljapaneku erinevad meetodid (ladumine, horisontaalne, vertikaalne, kombineeritud väljapanek, mahuväljapanek, värvi, kuju, suuruse jne järgi väljapanek). Kaupade märgistamise nõuded. Kaupade markeerimine müügiks vajaliku infoga. Kaupade kohustuslik märgistus. Ohutusmärgistus. Pakendite märgistus. GDA märgistus.</p>

	<p>Märgised: kvaliteedi, pakendi, keskkonna jm märgistused. Kaupade varustamine hinnainfoga. Kaupade varustamine hinnasiltidega. Erinevad hinnasildid (allahinnatud, soodus- ja kampaania toodetele, pakendatud ja kaalutoodetele) Õigusaktidest tulenevad nõuded hinnainfole. Kassasüsteemi- ja müügisaalis olevate hindade võrdlus. Kaupade turvamine.</p> <p>Coopi kaupluste kaupade väljapaneku põhimõtted, meetodid ning hinnakommunikatsioon. Kampaaniad ning erinevate kampaaniate eesmärgid ja väljapaneku põhimõtted.</p> <p>Praktiline õpe: väljapaneku tegemine kaupluses planogrammide ja juhendite alusel.</p>
<p>Õpiväljund:</p> <ul style="list-style-type: none"> • õppija omandab oskused kaupade ettevalmistamiseks müügiks ning kaupade väljapanekute tegemisteks järgides kauba väljapaneku põhimõtteid • õppija valmistab kaubad müügiks ette sh praktilal, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; • õppija varustab kaubad sh praktilal nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust kassasüsteemis olevatele andmetele ja paigaldab vajadusel turvaelemendid; • õppija paigutab kaubad meeskonnatöona sh praktilal müügipinnale, järgides kehtivaid nõudeid; • õppija teab ja tunneb Coopi kaupluste väljapaneku põhimõtteid. 	
<p>5. Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine – 4 tundi, lektor Liina Maasik</p>	<p>5.1 Jäätmekäitluse põhimõtted. Keskkonnastrateegia ja säästva arengu põhimõtted. Jäätmeseadus. 5.2 Jäätmete teke ja liigitamine. Kaubandusettevõttes tekkivad jäätmed. Jäätmete kogumine, sorteerimine, ladustamine, vedu, taaskasutamine ning utiliseerimine järgides kehtestatud nõudeid ja õigusakte. 5.3 Pakendiseadus. Pakendi mõiste, liigitus, otstarve. Garderoobi-kaupade pakkematerjalid.</p>
<p>Õpiväljund:</p> <ul style="list-style-type: none"> • käitleb pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid vastavalt käitlemise nõuetele • käitleb tööprotsessis sh praktilal pakendeid, taarat ja ohtlike jäätmeid, järgides käitlemise nõudeid ja kehtestatud korda 	
<p>6. Toiduhügieen – 6 tundi, lektor Aivar Vasur</p>	<p>Toiduhügieeni põhimõtted</p> <p>Mikroorganismid. Nende kasvu ja paljunemist mõjutavad tegurid Toiduainete kaudu levivad haigused. Toidumürgitused ja -infektsioonid. Toidu füüsikaline, keemiline ja mikrobioloogiline saastumine. Selle vältimine. Toidu säilitamise viisid ja tingimused. Temperatuuri kontroll. Käitlemisettevõtte struktuur, tehnoloogia ja seadmed. Puhastamine ja desinfitseerimine Kahjuritõrje. Isiklik hügieen. HACCP põhimõtted Toitu käsitlevad õigusaktid, Toitu käitleva töötaja kohustused ja vastutus toiduhügieeni nõuete täitmise eest vastavalt töölesannetele.</p>
<p>Õpiväljund:</p> <ul style="list-style-type: none"> • õppija oskab kontrollida kaupade realiseerimisaegu järgides kehtestatud korda • õppija oskab järgida säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ja mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilt sh praktilal; • õppija tunneb ja järgib toiduhügieeni nõudeid. 	
<p>7. Kaupade inventeerimine – 6 tundi, lektorid Liina Maasik ja Mai Takkis (Coop Saaremaa)</p>	<p>Kaupade inventeerimise põhimõtted. Kaupade inventeerimise tähtsus ja eesmärgid. Kaubajäägiarvestus. Inventeerimisel kasutatavad seadmed. Kaupade inventeerimise dokumentatsioon. Laoarvestusprogrammid, kaupade inventeerimise lehed. Inventeerimise põhimõtted Coopis</p>

Õpiväljund:

- mõistab kaupade inventeerimise põhimõtteid ja osaleb kaupade inventeerimisel
- selgitab kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetele;
- oskab fikseerida meeskonnatöona kaupade inventeerimisel kaupade koguseid;
- teab inventeerimise põhimõtteid Coop'is

TEENINDAMINE JA MÜÜK – 66 tundi

1. Teeninduse olemus ja mõiste, teeninduskultuur – 6 tundi, lektor Liina Maasik

Teenindusühiskonna mõiste. Toode ja teenus. Teeninduse mõiste, olemus ja kvaliteet. Kliendi mõiste. Erinevad teenindusvormid. Teeninduskultuur. Teeninduslik mõttekultuur. Klientide soovid, vajadused ja ootused. Hea kliendi-teeninduse olemus. Teeninduskultuuri mõiste ja olemus. Orientatsioon kvaliteedile ja oivalisusele ning selle loomine. Orientatsioon klientidele. Väärtused. Teenindusstandardid ja nende järgi tegutsemine. Oma töö korraldamine. Tellitud teenindus, planeerimine, teostamine. Klientide vastuvõtmine ja ärasaatmine. Kliendikeskse teeninduse kuldreeglid.

Õpiväljund:

- õppija tunneb ja teab teeninduse kui olulise majandusvaldkonna olemust, teenindusliku mõttekultuuri olemust, teenindaja kui ettevõtte esindaja rolli;
- õppija teab ja tunneb teeninduse valdkonda puudutavaid mõisteid, väärtusi ja teenindusstandardeid. Õppija oskab korraldada oma tööd ja teab klienditeeninduse kuldreegleid.

2. Suhtlemispsühholoogia – min 8 tundi, lektor Heli Maajärv

Suhtlemise olemus ja suhete funktsioonid läbi isiklike vajaduste, toimetuleku. Indiviidi aktiivsus suhte kujundamisel. Mina kontseptsioon ja suhted. Suhete areng enese avamine ja avatus suhtes. Usaldus. Kommunikatsioon kui suhtlemise komponent. Kommunikatsioon ja suhted. Verbaalne kommunikatsioon. Mitteverbaalsed signaalid suhtlemisel. Tunnetus kui suhtlemise komponent. Inimese tajumine. Teise inimese tajumise iseärasused, stereotüübid, hoiakud, põhjuste omistamine ja muutused suhtes. Mõjutamine kui suhtlemise komponent. Suhtlemisoskused. Abistav kuulamine. Kuulamistõkked. Tagasiside.

Õpiväljund: oskab analüüsida oma suhtlemisoskuste tugevusi, nõrkusi ja arenguvõimalusi; oskab hinnata veaolukordi ning probleeme ja tunneb nende lahendamise viise; oskab valida probleemide puhul sobivama käitumisviisi; käituda vastastikust suhtlemist toetaval viisil; tunneb põhilisi suhtlemistehnikaid; Põhilisi suhtlemisoskusi; esmamulje tähtsust; meeskonnatöö iseärasusi ja tähtsust; oskab end mõistlikult kehtestada; õppija oskab kasutada teenindussituatsioonis erinevaid suhtlemisvahendeid ja -tehnikaid, õppija teab kliendi rahulolu tagamise võtteid, oskab tagasisidestada ja oskab kasutada mõjutamise komponente.

3. Enesejuhtimine - 6 tundi, lektor Heli Maajärv

Enesejuhtimise meetodid ja strateegiad. Eesmärkide püstitamine. Planeerimine. Probleemide lahendamine. Otsustamine ja vastutus. Eneseteostus ja individuaalne areng. Enesemotivatsioon ja välised motivaatorid. Emotsioonide juhtimine, konfliktide lahendamine. Mis on enesekehtestamine. Millistes olukordades on vajalik enesekehtestamine ja millistes see on kohatu. Sisemine stressijuhtimine, rahuliku meele säilitamine.

	<p>Õpiväljund: teab motivatsiooni põhimõisteid ja sisu; mõistab, kuidas ta ennast motiveerib ja kasutab seda teadmist enesemotivatsiooni tõstmiseks; tunneb temperamenditüüpe ja viib enda analüüsimiseks läbi testi; oskab kujundada väärtushinnanguid ja kuidas teha valikuid väärtusele toetudes.</p>
<p>4. Teeninduspsühholoogia – min 6 tundi, lektor Merje Õun</p>	<p>Teeninduspsühholoogia olemus. Isiksuse olemus ja seda mõjutavad tegurid. Isiksuse struktuur ja areng. Mina tasandid. Suhtlemine erinevatel mina-tasanditel. Transaktsioonid ja nende kasutamine teeninduses. Käitumine ja motiivid. Ostmist mõjutavad tegurid. Hoiakud ja väärtushinnangud. Hoiakute mõju teenindusele. Väärtushinnangute ja kultuuri mõju teenindusele. Tähelepanu. Aistingute ja tajude osa tähelepanu tekkimises. Aistingute ja taju omaduste kasutamine teeninduses. Grupid ja grupikäitumine. Rollid ja rollikäitumine. Stress ja toimetulek sellega.</p> <p>Õpiväljund: Õppija oskab suhelda erinevatel mina-tasanditel, teab ja tunneb klientide hoiakuid ning väärtushinnanguid. Õppija teab ja tunneb grupikäitumise protsesse, ostmist mõjutavaid tegureid.</p>
<p>5. Meeskonnatöö – 6 tundi, lektor Merje Õun</p> <p>Meeskonnatöö müügitöös, COOPi meeskond – 4 tundi, lektor Marika Mägi</p>	<p>Meeskonnaliikmete vajadused. Efektivse meeskonna tunnused. Avatud õhkkond meeskonnas. Grupi võtmeisikud. Motiveerimine, positiivne ja negatiivne tagasiside meeskonnas. Destruktiivsed rollid meeskonnas.</p> <p>Müügitöö eesmärgistamine ja motivatsioon. Meeskonnatöö ja rollid müügis. Müügijuhtimine. Ülevaade Coop kaubandusest, ettevõtte tegevustest ja eesmärkidest. Meie missioon ja visioon. Miks just COOP? Mina COOPi meeskonnas.</p> <p>Õpiväljund:</p> <ul style="list-style-type: none"> • õppija oskab eristada meeskonnaliikmete vajadusi, tunneb avatud õhkkonna ja meeskonna tunnuseid; • oskab motiveerida meeskonna liikmeid ning anda positiivset ja negatiivset tagasisidet meeskonnas, tunneb destruktiivseid rolle meeskonnas; •
<p>6. Müügitehnikad – 8 tundi, lektor Liina Maasik</p>	<p>Müügisuhtlemine ja klientide teenindamine. Kontakti võtmine. Esmamulje olulisus. Erinevate suhtlemistehnikate ja -vahendite kasutamine. Kliendi kuulamine ja küsitlemine. Kliendi vajaduste väljaselgitamine. Kauba/teenuse tutvustamine ja müük, erinevad pakkumistehnikad. Lisamüük. Vastuväidetega toimetulek. Käitumine ja tegutsemine erinevates teenindussituatsioonides. Pikaajaliste kliendisuhete loomine.</p> <p>Õpiväljund: õppija oskab teenindada erinevaid kliendirühmasid, kasutada erinevaid suhtlemistehnikaid ja pakkumistehnikaid müügi protsessis, oskab toime tulla erinevates teenindussituatsioonides, hankida ja edastada tagasisidet klientidelt.</p>
<p>7. Toimetulek keeruliste teenindussituatsioonidega – 6 tundi, lektor Liina Maasik</p>	<p>"Masked" kliendid, konfliktide ennetamine ja situatsioonianalüüs kaebuste lahendamise ja probleemianalüüs. Suhted ja suhtlemine, rahulolematu klient, agressiivne klient, passiivne klient. Kuidas vältida liigset stressi? Kuidas uskumused mõjutavad meie käitumist ja elukvaliteeti? Negatiivsete emotsioonide tekkimine, avaldumine ja nendest vabanemise võimalused. Vaimse tervise mõjutajad. Tasakaalus isiksus. Positiivse mõtlemise kaudu õnnestumiste,</p>

	<p>optimismi ja rahuloluni. Turvalisus müügitöös, kuidas kätuda kahtlase kliendi ja ohu korral (valeraha, vargused, töötajate turvalisus). Kaebuste ja lahtarvamuste lahendamise kord ja poliitika ettevõtetes. Kaebustele vastamise protseduuride standardid. Kaebuste registreerimine. Tegustemisviisid kaebuste ja lahtarvamuste korral. Kaebuste käsitlemine. Nõuandeid kaebuste lahendamiseks.</p> <p>Õpiväljund:</p> <ul style="list-style-type: none"> • õppija oskab toime tulla keeruliste klientidega ja kuidas vältida stressi ning teenindada stressisituatsioonides; • õppija omandab teadmised stressist ja selle liikidest; • teab tegureid, mis soodustavad stressi ja tunneb meetodeid pinge ning stressiga toimetulekuks; • õppija oskab käituda ja tegutseda klientide kaebuste ja lahtarvamuste korral ning neid lahendada.
<p>8. Kaasegne tehnoloogia teeninduses- 6 tundi, lektor Mehis Väin</p>	<p>Kassasüsteemid. Kaasaegsed kassalahendused (iseteenindus ja nutikassad).</p> <p>Õpiväljund: õppija teab ja oskab kasutada kaasaegseid kassasüsteeme ja lahendusi (iseteenindus ja nutikassad).</p>
<p>9. Teeninduse kvaliteet ja klienditeenindaja kutse-eetika – 10 tundi, lektor Liina Maasik</p>	<p>Kliendikeskse teeninduse kuldreeglid, probleemid teeninduses, nende lahendamine. Teenindaja kutse-eetika. Moraal ja moraalinormid. Eetilised dilemmad. Eetika ja äri. Kohustus ja vastutus. Eetika ja sotsiaalne vastutus. Ettevõtte eetikakoodeks. Tarbijasuhete eetika. Kliendi ja teenindaja roll, isikuomadused. Klienditeenindaja hoiakud ja sellest tulenevad.</p> <p>Õpiväljund:</p> <ul style="list-style-type: none"> • õppija teab teeninduse kuldreegleid, kuidas tagada teeninduses kvaliteeti ja oskab lahendada probleeme; • õppija teab ja tunneb kutse-eetika põhitõdesid; • mõistab teenindaja vastutust klientide ohutuse ja turvalisuse eest. • oskab tagada klientide ohutuse ja turvalisuse.
<p>Kogu kursuse õpiväljundid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • õpetusega taotletakse, et koolituse sooritanud kursusel on teadmised, oskused ja hoiakud, mis võimaldavad töötada müüja – klienditeenindajana ning jätkata õpinguid ja osaleda elukestvas õppes; • rakendab kaubandusettevõttes tulemuslikult vajalikke suhtlemisoskusi ja töövõtteid ning kasutab töövahendeid säästlikult; • tuleb kaubandusettevõttes toime kaupade käitlemise, teenindamise, müümise ja kassatöoga, tundes kaupa ja lähtudes müügitöö korraldamise põhimõtetest; • on võimeline töötama müüja-klienditeenindajana kaubandusettevõtte meeskonnaliikmena, vastutades enda töö eest ning kohanedes muutuvate olukordadega; • õpib ja täiendab ennast iseseisvalt ning ennast juhtivalt, hindab ja analüüsib oma teadmiste ja tööoskuste taset, vajadusel otsib nõu, teavet ja tuge; • väärtustab tervislikke eluviise, oskab hoida ja vajaduse korral taastada oma vaimset ning füüsilist vormi; • kasutab oma teadmisi nii erialaselt kui elus edukalt toimetulekuks; • suhtleb õpitavas võõrkeeles iseseisva keelekasutajana. 	
<p>5. ÕPPEMEETODID</p>	<p>Auditoorsel töö on rõhk praktilise keeleoskuse arendamisel läbi rühma/ ja paaritöö ning iseseisvate kirjalike tööde – eesmärgiks</p>

	<p>arendada inglise keeles suhtlemisoskust klienditeeninduse alastes tüpsituatsioonides ja omandatud sõnavara praktikas rakendamine enese ja oma ettevõtte tutvustamisel jms. Praktiliseks tegevuseks on suhtlemine käsitletavatel teemadel. Enamik auditoorsest tööst toimub praktiliste situatsioonide ja probleemide läbitöötamisena: toimub erinevate teenindusalaste olukordade läbimängimine rühma- ja paaristööna, individuaalsed esitlused ja kirjalikud praktilised tööd. Kõik iseseisvad tööd on praktilise suunitlusega. Individuaalselt on õppijatel võimalik täiendavalt keeleoskust arendada õpetaja poolt pakutavate Interneti materjalide abil. Kauba käitlemise ja kaubatundmise ning teeninduse ja müügi moodulites kasutatakse aktiivse loengu, paaristöö, rühmatöö, probleem- või juhtumiõppe, õppemängude meetodeid. Arvutiõpetuses kasutatakse töölehti ja praktilisi ülesandeid õpetatavates teemavaldkondades.</p>
<p>6. ISESEISEV TÖÖ</p>	<p>Vastavalt koolitajate/lektorite poolt antud kodutöödele ja/või praktikaülesandele.</p>
<p>7. ÕPPEMATERJALID JA ÕPPEKESKKOND</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Siimon, A. Kaubandus. • Merilai, M. Head kaubandustavad. • Mallene, Ü. Müük ja müügikorraldus kaupluses. • Kaupmeeste Liidu kodulehekülg. • Vihalem, A. Turunduse alused. • Müügikorralduse eriala õpilaste valmistatud õppevideod. • Jeffrey, J. Kuidas saada müügimeistriks. • Heller, R. Eduka müügi põhitõed. • Tooman, H., Mae, A. Inimeselt inimesele. • Kaupmeeste Liidu kodulehekülg www.kaupmeesteliit.ee • Elektrooniline Riigi Teataja Tamm, • T. Must vöö müügis. • Israel, S. Küsi, kuula, peegelda. • www.myygiproff.ee • Basic Everyday English (Ingrid Ant) • Brief Case (TEA kirjastus) • Inglise keele õpik taasalustajatele (N.Toots, D. Virkus) • English for Tourism (International Business Books) • New Business Insights (Graham Tullis, Tonia Trapp) • English for Secretaries (Express Publishing) • English for Catering (Express Publishing) • English for Customer Service (Express Publishing) • Inglise ärikeeel 24 tunniga (kiirõppekursus) – kirjastus ILO • Merike Kivilo koostatud töölehed ja õppematerjalid • koolitajate poolt koostatud õppematerjalid ja töölehed <p>Tagatud on kaasaegsed ja õppeprotsessi toetavad ruumid: olemas on koolituste läbiviimiseks vajalik tehnika, võimalus ruumi vastavalt vajadusele kujundada, rühma- ja paaristööde tegemiseks piisavalt eraldumise võimalused.</p>
<p>8. HINDAMISMEETODID JA -KRITERIUMID</p>	<p>Koolitusel kasutatakse mitte-eristavat hindamist. Õpiväljundite saavutamist hinnatakse läbi kodutööde ja praktika aruande koostamise ning esitlemise auditooriumile ja kutseeksami sooritamise.</p>

**Kuressaare Gümnaasiumi koolituskeskus Osilia
MÜÜJA-KLIENDITEENINDAJA ÕPPEKAVA**

9. NÕUDED ÕPINGUTE LÕPETAMISEKS	Õppetöö toimub vastavalt koostatud tunniplaanile, kursusel osalemine vähemalt 80%, kodutööde ja kirjaliku praktika aruande koostamine ning esitlemine auditooriumis ja kutseeksami sooritamine.
10. KOOLITUSE LÄBIMISEL VÄLJASTATAV DOKUMENT	Väljastatakse Kuressaare Gümnaasiumi koolituskeskuse Osilia tunnistus ja kutsetunnistus kutseeksami sooritamisel
11. KOOLITAJATE KOMPETENTSUS	<p>Arvi Tanila - Kuressaare Gümnaasiumi infojuht ja arvutiõpetaja, IT-valdkonna lektor TTÜ Mereakadeemia Kuressaare keskuses, koolituskeskuse Osilia arvutiõpetaja, kõrgharidus</p> <p>Merike Kivilo - Lõpetanud Tallinna Ülikooli inglise ja saksa keele filoloogia teaduskonna, töötab põhikohaga Kuressaare Gümnaasiumis inglise keele ja inglise ärikeelega õpetajana. On õpetaja – metoodik ja Kuressaare Gümnaasiumi võõrkeelte osakonna juhataja.</p> <p>Liina Maasik – Lääne – Viru Rakenduskõrgkooli õppejõud - kaubaõpetus, ostu- ja müügitöö korraldus, kõrgharidus</p> <p>Heve Kirikal – Lääne-Viru Rakenduskõrgkooli õppejõud, kaubandusvaldkonna juhtiv lektor, kõrgharidus</p> <p>Merje Õun - Lääne-Viru Rakenduskõrgkooli õppejõud, teenindusvaldkonna ained, kõrgharidus</p> <p>Heli Maajärv - On omandanud pedagoogikamagistri kraadi 2000. aastal Tallinna Ülikoolis. Töötanud õpetaja ja koolijuhina üldhariduskoolis aastatel 1987–2006, Kuressaare Ametikoolis suhtlemise, karjääriplaneerimise ja klienditeeninduse õpetajana 2006-2014. Alates 2007. aastast omab erapraksist, tegevusteks suhtlemisalased koolitused ja individuaalne psühholoogiline nõustamine. Aastatel 2003-2008 õppis Heli Maajärv Rootsi Moreno Instituudis Psühhodraama Lavastaja väljaõppes, 2011-2013 täiendas end kursusel “Süsteemne fenomenoloogiline lähenemine ja süsteemsed lahendused (konstellatsioonid)“, kursuse kuraatoriks on Venemaa Kõrgem Psühholoogiakool. On omandanud OÜ Inscape Koolitusest suhtlemisõpetaja sertifikaadi. Heli Maajärv on läbinud ETKA ANDRAS Täiskasvanute õpetaja/andragoogi kvalifikatsioonikursused ja omab aastast 2007 Täiskasvanute õpetaja/andragoogi 7. taseme kvalifikatsiooni. Ta on tegutsenud täiskasvanute koolitajana alates 1998. a.</p> <p>Mai Takkis - On lõpetanud Tallinna Tehnikaülikooli raamatupidamise ja majandusanalüüsi erialal (ökonomisti kutse). Töötab Saaremaa Coop'is finantsjuhina ja on tegev koolitajana ja lektorina raamatupidamisvaldkonna ainetes.</p> <p>Aivar Vasur - Coop Saaremaa müügijuht, ettevõtte sisekoolitaja, Tallinna Riikliku ja Kooperatiivkaubanduse Tehnikumi toiduvalmistamise tehnik-tehnoloogia eriala.</p> <p>Mehis Väin – Coop Saaremaa IT-juht, ettevõtte sisekoolitaja, keskharidus.</p> <p>Marika Mägi – Coop Saaremaa kaubandusjuht, oma põhitöö kõrvalt töötab koolitaja ja lektorina TTÜ Mereakadeemia Kuressaare keskuses ja Kuressaare Gümnaasiumi koolituskeskuses Osilia, kõrgharidus.</p>
ÕPPEKAVA KONTAKTISIK	Margit Düüna, koolituskeskuse Osiliajuhataja ja täiskasvanute koolitaja 7. tase (margit.dyyna@oesel.edu.ee , 455 6576, 509 3105)

Kuressaare Gümnaasiumi koolituskeskus Osilia
MÜÜJA-KLIENDITEENINDAJA ÕPPEKAVA