

1-Koolitus MTÜ- Klienditeeninduse ja digiturunduse juhuri PRO koolitusprogramm

Õppekeel: Eesti ja vene keel

1. Õppekava nimetus:

Klienditeeninduse ja digiturunduse juhuri PRO koolitusprogramm

2. Õppevaldkond:

Ärindus, haldus ja õigus

3. Õppesuund:

Ärinduse ja haldus

4. Õppekavarühm:

Töösused

5. Õppe kogumaht:

270 akadeemilist tundi, millest 152 ak.tundi on auditoorset kontakttundi, 80 ak.tundi praktikat ettevõttes ja 38 ak.tundi iseseisvat tööd.

6. Õppekava koostamise alus:

Kutsestandardid: "Teenindusjuht, tase 6"

7. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused:

Osaledes selles kursuses, avaneb võimalus viia oma klienditeeninduse oskused järgmisele tasemele, kasutades ära kaasaegseid tehnoloogiaid ja meetodikaid, mis aitavad parandada kliendikogemust ja suurendada müügitulemusi. See on ideaalne valik professionaalidele, kes soovivad oma karjääris edasi liikuda, pakkudes tugevat alust edukaks toimetulekuks kiiresti arenevas kaubandusmaailmas.

Lugupidamisega

8. Õppe eesmärk:

Kursus "Klienditeeninduse juhtimine hulgi- ja jaekaubanduses" on suunatud neile, kes soovivad spetsialiseeruda klienditeeninduse valdkonnas, pakkudes süvateadmisi ja praktilisi oskusi efektiivseks suhtluseks, konfliktide lahendamiseks, CRM süsteemide kasutamiseks, merchandising'i planeerimiseks, klienditeeninduse kvaliteedi mõõtmiseks ja pidevaks parendamiseks, digitaalsete tööriistade ja tehisintellekti rakendamiseks klienditeeninduses, digitaalturunduse alustes ja palju muus. Kursus sobib suurepäraselt klienditeenindusjuhtidele, jaekaubanduse spetsialistidele ja kõigile, kes soovivad oma oskusi selles valdkonnas edasi arendada.

9. Õpiväljundid:

- Tunneb klienditeeninduse põhimõtteid ja oskab rakendada professionaalseid suhtlemisoskusi erinevates olukordades
- Oskab kasutada CRM-süsteeme kliendisuhete haldamisel ja mõistab andmeanalüüsi rolli müügi protsessides

- Mõistab kaubanduse logikat: kaupade käsitlemine, väljapanek ja merchandising'i põhimõtted
- Oskab kasutada tehisintellekti tööriistu (ChatGPT, Midjourney jne) kliendisuhtluses ja turunduses
- On omandanud läbirääkimisoskused ja oskab lahendada konflikte professionaalselt
- Oskab planeerida ja juhtida personaliprotsesse, sealhulgas värbamist ja meeskonna motiveerimist
- Kasutab LinkedIni professionaalse arengu ja võrgustumise tööriistana
- Oskab luua ja hallata online-mainet, sealhulgas Facebooki ja Instagrami reklaamikampaaniaid
- Mõistab maandumislehtede (landing page) loomise ja copywriting'u põhimõtteid
- Oskab koostada ja optimeerida Google Ads kampaaniaid ning rakendada SEO strateegiaid
- Tunneb tööseadusandluse ja isikuandmete kaitse (GDPR) nõudeid
- Oskab luua ja rakendada chatbote, korraldada e-maili turundust ja juhtida e-poodi
- Oskab kasutada TikTok'i ja YouTube'i platvorme brändi arendamiseks
- Valdab graafilise disaini põhitõdesid (Photoshop, firmastiil, logod)
- Oskab nutitelefoniga luua ja töödelda fotosid ja videoid sotsiaalmeedia jaoks
- Mõistab brändingu põhimõtteid ja oskab neid ettevõttes rakendada
- Omandab praktilise töökogemuse ettevõttes praktika käigus ning oskab rakendada õpitud oskusi reaalses töökeskkonnas

10. Õppesisu

Moodul 1. Kliendisuhetus ja haldus (18 ak.t)

1.1. Klienditeenindus ja suhtlemine (6 ak.t)

- Kliendisuhetus: professionaalsete suhtlemisoskuste arendamine
- Suhtlemisoskuste edendamine: verbaalne ja mitteverbaalne suhtlus
- Konfliktide lahendamise tehnikad
- Suhtlemispsühholoogia: suhtluse psühholoogiliste aspektide uurimine

1.2. Kliendisuhete haldamise süsteem (4 ak.t)

- CRM süsteemide ülevaade ja põhimõtted
- Kuidas CRM süsteemid toetavad kliendisuhete haldamist ja müügiprotsesse
- CRM süsteemide valik ja rakendamine ettevõttes
- Klientide andmete analüüs ja selle kasutamine strateegilise eelise saavutamiseks

1.3. Läbirääkimise oskused (8 ak.t)

- Enesekindluse ja esinemisoskuste arendamine avalikus esinemises
- Mõtete selge ja veenva struktureerimise ja esitamise tehnikad
- Ärevuse maandamise meetodid ja esinemisjulguse suurendamine
- Suhtlemisstrateegiad ja -tehnikad kuulajatega efektiivseks suhtlemiseks
- Läbirääkimiste ettevalmistamine: eesmärkide seadmine ja strateegiate planeerimine
- Erinevate läbirääkimisstiilide ja -taktikate tutvustamine
- Konfliktide lahendamise oskused ja kompromisside saavutamise tehnikad

Moodul 2. Kaubandus ja tööprotsessid (8 ak.t)

2.1. Kaupade käsitlemine ja merchandising/tooteesitlus, tooteväljapanek (8 ak.t)

- Kaupade liigitamise põhimõtted ja sortiment
- Kaupade vastuvõtmine ja ladustamine
- Kaupade ettevalmistamine müügiks ja müügisaali paigutamine
- Merchandising'i mõiste ja roll kaubanduses
- Tooteesitluse alused
- Tooteväljapaneku planeerimine
- Müügiesitluse tehnikad
- Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine
- Kaupade realiseerimisaegade jälgimine
- Kaupade inventeerimine

Moodul 3. Tööjõu juhtimine ja karjäär (12 ak.t)

3.1. Personalijuhtimise alused (6 ak.t)

- Personali värbamise protsess ja meetodid
- Töötajate vajaduse kindlaksmääramine
- Värbamisplaanide koostamine
- Töökuulutuste loomine ja levitamine
- Kandidaatide hindamine ja valik
- Meeskonna loomine, motiveerimine ja nende sobitamine organisatsiooniga
- Töötajate sobitamine organisatsiooni kultuuri ja väärtustega

3.2. Professionaalne areng ja karjäärijuhtimine (LinkedIn) (6 ak.t)

- LinkedIni platvormi võimalused klientide, partnerite ja töö otsimisel
- Profiili täitmine ja seadistuste optimeerimine
- Efektive profiili loomise strateegiad
- LinkedIni kasutamise iseärasused töö otsimiseks
- Professionaalne võrgustumine LinkedInis: kontaktide loomine ja laiendamine
- Koostöö värbajaga ja ärietikett LinkedInis

Moodul 4. Digitaalsed tööriistad ja automatiseerimine (24 ak.t)

4.1. Tehisintellekt (8 ak.t)

- Sissejuhatus digitaalsesse tööriistadesse ja tehnoloogiatesse klienditeeninduses
- Tehisintellekti roll ja mõju äristrateegiale ja operatsioonidele
- Prompt-põhiste süsteemide tutvustus ja keelevalikud
- Ülevaade populaarsetest tehisintellekti tööriistadest (ChatGPT, Midjourney, Bing Copilot, Bard)
- ChatGPT kasutamine sõbra, mentorina, virtuaalse assistendi ja abilisena
- Erinevate kasutusviiside ja stsenaariumide läbivaatamine

4.2. Chatbotid (8 ak.t)

- Chatbotide loomine ilma koodita
- Sõnumivoogude ülesehitus ja praktikad

4.3. Meiliturundus (8 ak.t)

- Meililistide loomine ja segmentimine
- Automatiseerimine ja kaasamise tehnikad

Moodul 5. E-kaubandus ja sotsiaalmeedia turundus (48 ak.t)

5.1. Internetipoe juhtimine (8 ak.t)

- Konkurentsianalüüs ja sihtimine
- Tööprotsessid, CRM ja õigusnõuded

5.2. TikTok äriks (8 ak.t)

- Platvormi kasutamine, sisu ja tehnika
- Koostöö influenceritega ja PR-strateegiad

5.3. YouTube (8 ak.t)

- Kanali loomine ja kujundus
- Videote ettevalmistus ja tasuta/tasulised reklaamivõimalused

5.4. Graafiline disain (8 ak.t)

- Photoshopi tööriistad ja visuaalid
- Logod, tüpograafia, firmastii

5.5. Foto ja video loomine nutitelefoniga (8 ak.t)

- Nutifotograafia ja -filmimine
- Kaadri, heli, valguse alused
- Töötlemine mobiilirakendustes
- Kohandamine platvormide jaoks (Instagram, TikTok, YouTube)

5.6. Bränding: brändi loomine ja juhtimine (8 ak.t)

- Brändi mõiste ja loomise eesmärk
- Brändi loomise protsess ja etapid
- Levinumad vead ja nende vältimine
- Brändi positsioneerimise tähtsus
- Elutsükel ja portfelli juhtimine
- Brändi juhtimise põhietapid, protsesside arendamine ja süstematiseerimine
- Brändingu eripärad kriisi ajal
- Uued suhtluskanalid, revitalisatsioon, restyling, pakkumiste laiendamine, rebranding

Moodul 6. Tööõigus ja andmekaitse (8 ak.t)

6.1. Tööseadusandlus ja isikuandmete kaitse (GDPR) (8 ak.t)

- Isikuandmete kaitse seadus
- Põhilised mõisted ja põhimõtted GDPRis
- Isikuandmete kaitse spetsialisti roll
- Isikuandmete töötlemise seaduslikkus ja nõusolek
- Eri liiki andmete töötlemine
- Töötaja ja kliendi õigused isikuandmete esitamisel
- Õigus kahju hüvitamisele
- Andmekaitse spetsialisti ja andmetöötaja vastutus
- Tööandja ja töötaja põhiõigused ja -kohustused
- Töölepingu sõlmimine ja lõpetamine
- Õiguslikud nõuded töö- ja puhkeajale
- Puhkuste arvestus ja lähetused

Moodul 7. Online Mainehaldus (36 ak.t)

7.1. Facebook (8 ak.t)

- Sotsiaalvõrgustiku omadused, eelised ja puudused

- Brändi kogukonna loomine: formaadi ja sisu valik
- Facebookis lehekülje reklaamimine: sihitud, temaatiliste lehtede, dünaamiline ja linkidega reklaam
- Reklaamiliikide võtmetulemusnäitajad (KPI)
- Reklaamikulude optimeerimise meetodid

7.2. Instagram (8 ak.t)

- Instagrami sotsialvõrgustiku omadused, eelised ja puudused
- Kontotüübid ja nende kujundamine
- Postituste kujundamine: sisu tüübid ja nende esitus
- Foto ja video lisamine ning töötlemine
- Hashtagide kasutamine ja valik
- Äriprofiilide loomine ja postituste reklaamimine
- Jälgijaskonna kasvatamise võtted
- Sihitud reklaam: eelised, puudused ja iseärasused
- Lood ja nende roll ettevõtluses
- Instagrami analüütika ja edasi lükatud postituste teenused

7.3. Landing Page (8 ak.t)

- Müüvate maandumislehtede loomise põhimõtted ja etapid
- Funktsionaalsete elementide ülesehitus
- Disaini ja kasutajakogemuse põhimõtted
- Konversiooni tõstmise tehnikad ja A/B testimine

7.4. Copywriting (4 ak.t)

- Copywriting'u põhitüübid ja eesmärgid
- Sihtauditooriumi ja mõjutamise võtted
- Käivitajate tüübid ja tekstide struktuur
- Storytelling ja loovad kirjutamisvõtted turunduses

7.5. Google Ads & SEO (8 ak.t)

- Google Ads'i kampaaniate loomine ja optimeerimine
- Võtmesõnade valik ja pakkumiste haldamine
- SEO strateegiad ja veebilehe optimeerimine
- Tulemuslikkuse mõõtmine ja aruandlus

Moodul 8. Õppepraktika ettevõttes (80 ak.t)

- Praktika ettevõttes avab õpilasele võimaluse õpitud teadmisi ja oskusi reaalses töökeskkonnas rakendada
- Õpilane saab kogeda oma eriala igapäevaseid väljakutseid ning seeläbi süvendada oma arusaama ja oskusi
- Praktika käigus toimub igapäevane juhendamiskohtumine ja tagasiside

11. Õppemeetodid:

Loengud, juhitud diskussioon, probleemõpe, grupi- ja paaristöö, praktiline ülesanne, debatt, test.

12. Õppekeskkond:

Koolitustegevus toimub selleks otstarbeks sobilikel renditavatel pindadel, mis vastavad tervisekaitse- ja ohutusnõuetele. Klassides on iga õppija jaoks piisavalt ruumi ja valgust. Ruumid, sisseseade ja õppevara on esteetilise väljanägemisega. Koolitusruumis on täiskasvanutele sobilikud lauad ja toolid, mis võimaldavad koolitatavatel mugavalt õppetööst osa võtta. Ruumides on tagatud DATA-projektori olemasolu, tahvel ja internetiühendus. Osalejatel on arvuti kasutamise võimalus õppe-eesmärgil - olemas mobiilsed klassiarvutid.

13. Iseseisev töö:

Iseseisvad tööd on mõeldud nii õpitu kinnistamiseks. Iseseisev töö hõlmab õppematerjali loenguvälise osa omandamist; kodutööd vastavalt õppejõu poolt antud ülesannetele.

14. Õppematerjalide loend:

Lektorite poolt koostatud konspektid, videomaterjalid, töölehed, erialane kirjandus.

15. Hindamismeetod.

Kirjalik eksamtest.

16. Hindamiskriteeriumid

Eksamtesti positiivseks soorituseks on vaja vähemalt 65 % õigeid vastuseid eksamiküsimustele.

17. Nõuded õpingute lõpetamiseks ja väljastatavad dokumendid

Õpingute lõpetamise eelduseks on osalemine vähemalt 75% kontakttundides ja pidevalt sooritatud kodused/iseseisvad tööd. Omandatud teadmisi hinnatakse kirjaliku eksamtesti käigus.

Tunnistus väljastatakse õppijale, kes on: läbinud kursuse ja täitnud eelpool nimetatud tingimused.

Tõend väljastatakse õppijale, kes on: osalenud vähem kui 75% tundides ning teadmiste kontrollis pole omandanud vajalikke teadmisi ja oskusi ega sooritanud nõutud ülesandeid.

18. Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- või töökogemuse kirjeldus:

Koolitaja, kes omab õpetatavale valdkonnale vastav haridus ja töökogemus.