
1-Koolitus MTÜ- Klienditeeninduse juhi koolitusprogramm

Õppekeel: Eesti ja vene keel

1. Õppekava nimetus:

Klienditeeninduse juhi koolitusprogramm

2. Õppevaldkond:

Ärindus, haldus ja õigus

3. Õppesuund:

Ärinduse ja haldus

4. Õppekavarühm:

Tööoskused

5. Õppe kogumaht:

186 akadeemilist tundi, millest 82 ak.tundi on auditoorset kontaktundi, 80 ak.tundi praktikat ettevõttes ja 24 ak.tundi iseseisvat tööd.

6. Õppekava koostamise alus:

Kutsestandardid: "Müügikorraldaja, tase 5"

7. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused:

Koolitus sobib täiskasvanutele, kes soovivad töötada või juba töötavad klienditeeninduse, jaekaubanduse või teenindusjuhtimise valdkonnas ning soovivad oma oskusi ja teadmisi täiendada. Osalema on oodatud nii spetsialistid, kes plaanivad liikuda juhipositsioonile, kui ka juhid, kes soovivad ajakohastada teadmisi kaasaegsetest teenindusstandarditest, suhtluspsühholoogiast, CRM-süsteemidest ja digitaalsest kliendikogemusest. Kursus on kasulik ka neile, kes tunnevad huvi tehisintellekti rakendamise, digiturunduse, andmeanalüüsi ja tööõiguse vastu. Eeldatakse vähemalt keskharidust ning valmisolekut aktiivseks osalemiseks auditoorses õppes, grupitöös ja ettevõttepraktikas.

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:

- Omandab oskused efektiivseks suhtluseks ja konfliktide lahendamiseks klienditeeninduses.
- Õpib kasutama CRM süsteeme kliendisuhete tõhustamiseks ja müügiprotsesside toetamiseks.

- Mõistab merchandising'i rolli ja omandab tootesitluse planeerimise oskused.
- Arendab oskusi klienditeeninduse kvaliteedi mõõtmiseks ja pidevaks parendamiseks.
- Saab teadmised personali värbamise, hindamise ja meeskonnatöö juhtimise protsessidest.
- Õpib struktureerima ja esitama oma mõtteid selgelt ja veenvalt.
- Saab ülevaate digitaalsete tööriistade ja tehisintellekti kasutamisest klienditeeninduses.
- Õpib kasutama LinkedIni platvormi karjääri arendamiseks ja professionaalse võrgustiku laiendamiseks.
- Omandab digitaalturunduse põhioskused brändi maine juhtimiseks internetis.
- Saab põhjalikud teadmised GDPRist ja isikuandmete kaitsest töösuhetes.
- Mõistab jaemüügianalüütika põhimõisteid ning analüüsib ja optimeerib müügi käitumise mõju.
- Rakendab õpitud teadmisi ja oskusi reaalses töökeskkonnas praktika käigus ning reflekteerib oma arengut.
-

10. Öppesisu

Moodul 1: Klienditeenindus ja suhtlemine (4 a.t.)

1. Kliendisuhtlus: professionaalsete suhtlemisoskuste arendamine.
2. Suhtlemisoskuste edendamine: verbaalne ja mitteverbaalne suhtlus.
3. Konfliktide lahendamise tehnikad.
4. Suhtlemispsühholoogia: suhtluse psühholoogiliste aspektide uurimine.

Moodul 2: Kliendisuhete haldamise süsteem (4 a. t.)

1. CRM süsteemide ülevaade ja põhimõtted.
2. Kuidas CRM süsteemid toetavad kliendisuhete haldamist ja müügi protsesse.
3. CRM süsteemide valik ja rakendamine ettevõttes.
4. Klientide andmete analüüs ja selle kasutamine strateegilise eelise saavutamiseks.

Moodul 3: Kvaliteedijuhtimine (NPS süsteem) (4 a. t.)

1. Kvaliteedi mõõtmine ja hindamine klienditeeninduses (NPS süsteem)
2. Klienditagasiside kogumine ja analüüsimine
3. Pideva parendamise protsessid ja tehnikad

Moodul 4: Kaupade käsitlemine ja merchandising/tootesitlus, tooteväljapanek (4 ak.t.)

1. Kaupade liigitamise põhimõtted ja sortiment
2. Kaupade vastuvõtmine ja ladustamine
3. Kaupade ettevalmistamine müügiks ja müügisaali paigutamine
4. Merchandising'i mõiste ja roll kaubanduses.
5. Tootesitluse alused
6. Tooteväljapaneku planeerimine
7. Müügi edenduse tehnikad
8. Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine
9. Kaupade realiseerimisaegade jälgimine
10. Kaupade inventeerimine

Moodul 5. Digitaalne Transformatsioon Klienditeeninduses

1. Tehisintellekt (6 a.t.)

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

Moodul 6. Retail Analytics System (RAS) alused (4 a.t.)

1. Jaemüügianalüütika mõiste
2. Andmete kogumine ja töötlemine jaemüügis
3. Kliendikäitumise analüüs ja selle mõju müügile
4. Varude juhtimine ja optimeerimine andmete põhjal
5. Hinnastrateegiate kujundamine analüütika abil
6. Müügikanalite tõhususe hindamine
7. Tehnoloogilised tööriistad ja platvormid andmete analüüsiks jaemüügis
8. Juhtumiuuringud ja praktikad edukatest jaemüügianalüütika rakendustest

Moodul 7: läbirääkimise oskused (4 a.t.)

1. Enesekindluse ja esinemisoskuste arendamine avalikus esinemises.
2. Mõtete selge ja veenva struktureerimise ja esitamise tehnikad.
3. Ärevuse maandamise meetodid ja esinemisjulguse suurendamine.
4. Suhtlemisstrateegiad ja -tehnikad kuulajatega efektiivseks suhtlemiseks.
5. Läbirääkimiste ettevalmistamine, sh eesmärkide seadmine ja strateegiate planeerimine.
6. Erinevate läbirääkimisstiilide ja -taktikate tutvustamine.
7. Konfliktide lahendamise oskused ja kompromisside saavutamise tehnikad läbirääkimistes.

Moodul 8: Personalijuhtimise alused (4 a.t.)

1. Personali värbamise protsess ja meetodid.
2. Töötajate vajaduse kindlaksmääramine.
3. Värbamisplaanide koostamine.
4. Töökuulutuste loomine ja levitamine.
5. Kandidaatide hindamine ja valik.
6. Meeskonna loomine, motiveerimine ja nende sobitamine organisatsiooniga.
7. Töötajate sobitamine organisatsiooni kultuuri ja väärtustega

Moodul 9. Professionaalne areng, karjäärijuhtimine (Linkedin) (4 a.t.)

1. LinkedIni platvormi võimalused klientide, partnerite ja töö otsimisel.
2. Profiili täitmine ja seadistuste optimeerimine.
3. Efektiivse profiili loomise strateegiad.
4. LinkedIni kasutamise iseärasused töö otsimiseks.

5. Professionaalne võrgustumine LinkedInis- kontaktide võrgustiku loomine ja laiendamine.
6. Koostöö värbajaga ja ärietikett LinkedInis.

Moodul 10: Online Mainehaldus (36 a.t.)

1. Facebooki kasutamine:
2. Facebooki sotsialvõrgustiku omadused, eelised ja puudused.
3. Brändi kogukonna loomine: formaadi ja sisu valik.
4. Facebookis lehekülje reklaamimine: sihitud, temaatiliste lehtede, dünaamiline ja linkidega reklaam.
5. Peamiste reklaamiliikide võtmetulemusnäitajad (KPI).
6. Reklaamikulude optimeerimise meetodid.
7. Instagrami kasutamine:
8. Instagrami sotsialvõrgustiku omadused, eelised ja puudused.
9. Instagrami kontotüübid ja nende kujundamine.
10. Postituste kujundamine Instagramis: sisu tüübid ja nende esitus.
11. Foto ja video lisamine ning töötlemine Instagramis.
12. Hashtagide kasutamine ja valik.
13. Äriprofiilide loomine ja postituste reklaamimine Instagramis.
14. Võtted jälgijaskonna kasvatamiseks Instagramis.
15. Sihitud reklaam Instagramis: eelised, puudused ja iseärasused.
16. Lood Instagramis ja nende roll ettevõtluses.
17. Instagrami analüütika ja edasi lükatud postituste teenused.

Moodul 11: Tööseadusandlus ja isikuandmete kaitse (GDPR), (8 a.t.)

1. Isikuandmete kaitse seadus
2. Põhilised mõisted ja põhimõtted GDPRis
3. Isikuandmete kaitse spetsialisti roll
4. Isikuandmete töötlemise seaduslikkus ja nõusolek
5. Eri liiki andmete töötlemine
6. Töötaja ja kliendi õigused isikuandmete esitamisel
7. Õigus kahju hüvitamisele
8. Andmekaitse spetsialisti ja andmetöötleja vastutus
9. Tööandja ja töötaja põhiõigused ja -kohustused
10. Töölepingu sõlmimine ja lõpetamine
11. Õiguslikud nõuded töö- ja puhkeajale
12. Puhkuste arvestus ja lähetused

Moodul 12: Õppepraktika ettevõttes (80 ak.t.)

Praktika ettevõttes avab õpilasele võimaluse õpitud teadmisi ja oskusi reaalses töökeskkonnas rakendada. See on aeg, mil õpilane saab kogeda oma eriala igapäevaseid väljakutseid ning seeläbi süvendada oma arusaama ja oskusi.

Selle kogemuse käigus on õpilased toetatud kursuse kuraatori poolt. Õpilastel on võimalus esitada küsimusi, arutada murekohti ning saada vajadusel juhiseid ja nõuandeid õpetajatelt.

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 laudad 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.