

1-Koolitus MTÜ -Klienditeenindaja koolitusprogramm

Õppekeel: Eesti ja vene keel

1. Õppekava nimetus:

Klienditeenindaja koolitusprogramm

2. Õppevaldkond:

Ärindus, haldus ja õigus

3. Õppesuund:

Ärinduse ja haldus

4. Õppekavarühm:

Tööoskused

5. Õppe kogumaht:

168 akadeemilist tundi, millest 70 ak.tundi on auditoorset kontakttundi, 80 ak.tundi praktikat ettevõttes ja 18 ak.tundi iseseisvat tööd.

6. Õppekava koostamise alus:

Kutsestandardid: "Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4"

7. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused:

Koolitus on suunatud inimestele, kes soovivad omandada või täiendada klienditeenindaja tööks vajalikke teadmisi ja oskusi kaubandus- ja teenindusvaldkonnas. Koolitus sobib töötajatele, erialavahetajatele ning teenindusvaldkonnas töötavatele inimestele, kes soovivad tõsta oma tööalast pädevust ja konkurentsivõimet tööturul. Eelnev töökogemus klienditeeninduses ei ole nõutav.

8. Õppe eesmärk:

Koolituse eesmärk on anda õppijale teadmised ja praktilised oskused klienditeenindaja tööks kaubandus- ja teenindusettevõttes. Koolituse läbinu oskab teenindada kliente professionaalselt, lahendada erinevaid teenindussituatsioone, kasutada tööks vajalikke digivahendeid ning järgida töökorralduse, andmekaitse ja tööohutuse nõudeid.

Lisaks omandab õppija teadmised kaupade käitlemisest, müügikeskkonna korrastamisest, klienditeeninduse kvaliteedi tagamisest ning erialase eesti keele kasutamisest tööalases suhtluses.

9. Õpiväljundid:

Koolituse läbinu:

- suhtleb klientidega viisakalt, professionaalselt ja kliendikeskselt;
- kasutab erinevaid suhtlemis- ja konfliktide lahendamise võtteid teenindussituatsioonides;

- rakendab klienditeeninduse kvaliteedi põhimõtteid ning kasutab klienditagasisidet oma töö parendamiseks;
- käitleb kaupu vastavalt ettevõtte töökorraldusele ning osaleb kaupade väljapaneku ja müügikeskkonna korrastamisel;
- kasutab tööks vajalikke digivahendeid, sealhulgas MS Wordi, MS Excelit, e-kirjavahetust ja internetipõhiseid töövahendeid;
- järgib tööseadusandluse, isikuandmete kaitse ja tööohutuse põhimõtteid;
- kasutab erialast eesti keelt tööalases suhtluses klientide ja kolleegidega;
- töötab meeskonnas ning järgib organisatsiooni töökorraldust ja teenindusstandardeid;
- rakendab õppetöö käigus omandatud teadmisi ja oskusi praktika käigus reaalses töökeskkonnas.

10. Õppesisu

Moodul 1: Klienditeenindus ja suhtlemine (6 a.t.)

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

Moodul 2: Klienditeeninduse kvaliteet ja klienditagasiside (4 a. t.)

- Klienditeeninduse kvaliteedi põhimõtted.
- Klienditagasiside kogumine ja analüüsimine.
- Kliendi ootuste mõistmine.
- Teenindusprotsessi parendamine tagasiside põhjal.

Moodul 3: Kaupade käsitlemine ja merchandising/tootesitlus, 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.
- Tootesitluse alused
- Tooteväljapaneku planeerimine
- Müügiedenduse tehnikad
- Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine
- Kaupade realiseerimisaegade jälgimine
- Kaupade inventeerimine

Moodul 4: Läbirääkimise oskused (6 a.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, sh eesmärkide seadmine ja strateegiate planeerimine.
- Erinevate läbirääkimisstiilide ja -taktikate tutvustamine.
- Konfliktide lahendamise oskused ja kompromisside saavutamise tehnikad läbirääkimistes.

Moodul 5. Töölane suhtlus ja professionaalne enesetutvustus (LinkedIn) (6 a.t.)

- Professionaalne enesetutvustus tööalases suhtluses.
- Digitaalsete suhtluskanalite kasutamine tööelus.
- Töölane suhtlus klientide, kolleegide ja partneritega.
- Professionaalse maine kujundamise põhimõtted.
- Võrgustike loomine ja hoidmine tööalases keskkonnas.
- Töölane etikett ja suhtluskultuur.

Moodul 6: Tööseadusandlus ja isikuandmete kaitse (GDPR), (8 a.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: Arvutioskused ja erialane keel (auditoorset tööd – 32 ak.t, iseseisvat tööd - 2 ak.t)

- Arvutioskuste koolitus (8 a.t.)
- MS Wordi ja MS Exceli kasutamise ja e-kirjavahetuse õpetamine.
- Internetis infootsingu ja tööalaste andmete haldamise oskuste arendamine.
- Erialane eesti keele kursus (24 a.t.)
- Erialase sõnavara õpetamine ja praktilise keelekasutuse arendamine.

Moodul 8: 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 laud 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.