

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:

Töösused

5. Õppe kogumaht:

195 akadeemilist tundi, millest 76 ak.tundi on auditoorset kontakttundi, 80 ak.tundi praktikat ettevõttes ja 39 ak.tundi iseseisvat tööd.

6. Õppekava koostamise alus:

Kutsestandardid: "Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4"

7. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused:

Kursus on suunatud inimestele, kes soovivad omandada või täiendada oskusi kaubandusvaldkonnas, eriti klienditeeninduse, tarneahela juhtimise, projektijuhtimise ja digitaalse transformatsiooni valdkondades. Sihtgruppi kuuluvad nii praegused kui ka tulevased kaubandussektori spetsialistid, kes soovivad oma karjääri edendada ja oma teadmisi ja oskusi täiustada vastavalt kaasaegsetele nõudmistele.

8. Õppe eesmärk:

Kursuse eesmärk on varustada õppijaid praktiliste oskustega, mis on vajalikud eduka toimetuleku tagamiseks kaubandussektoris. Eesmärgiks on pakkuda põhjalikku arusaamist tarneahela juhtimise, projektijuhtimise, kliendisuhete haldamise, läbirääkimisoskuste, digitaalse transformatsiooni, professionaalse suhtlemise ja muude oluliste valdkondade kohta. Lisaks on eesmärgiks anda õppijatele võimalus arendada praktilisi oskusi, mida saab rakendada reaalsetes töökeskkondades, ning aidata neil valmistuda väljakutseteks ja võimalusteks, mis kaasnevad kaasaegse kaubandusmaailmaga.

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 müügikäitumise mõju.

10. Õppesisu

Moodul 1: Klienditeenindus ja suhtlemine (8 a.t.)

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

Moodul 2: Kvaliteedijuhtimine (NPS süsteem) (4 a. t.)

- Kvaliteedi mõõtmine ja hindamine klienditeeninduses (NPS süsteem)
- Kliendi tagasiside kogumine ja analüüsimine
- Pideva parendamise protsessid ja tehnikad

Moodul 3: 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 4: läbirääkimise oskused

- 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. Professionaalne areng, karjäärijuhtimine (LinkedIn)

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

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 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.