

**Edukas müük: positiivne kliendisuhtlus, mõjus e-kiri ning müügipakkumine**

Täienduskoolitusasutuse nimetus	<b>Koolituskeskus Reiting OÜ</b> <b>Reiting PR, reg nr 10023806</b>										
Õppekava nimi	Edukas müük: positiivne kliendisuhtlus, mõjus e-kiri ning müügipakkumine										
Õppekavarühm	Töösused										
Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides)	<table border="1"> <tr> <td><b>koolituse kogumaht kokku</b></td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>sh auditoorne töö</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>sh praktika õppekeskkonnas</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>sh praktika töökeskkonnas</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö</td> <td>2</td> </tr> </table>	<b>koolituse kogumaht kokku</b>	32	sh auditoorne töö	30	sh praktika õppekeskkonnas	-	sh praktika töökeskkonnas	-	koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö	2
<b>koolituse kogumaht kokku</b>	32										
sh auditoorne töö	30										
sh praktika õppekeskkonnas	-										
sh praktika töökeskkonnas	-										
koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö	2										
Õppekava koostamise alus	<p><b>Müügiesindaja, tase 5 kompetentsid:</b> B.3.3 Müügitgevuse planeerimine ja juhtimine B.3.4 Müük, müügiesmärkide täitmine ja müügitulemuste analüüs</p> <p><b>Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 kompetents:</b> B.3.1 Teenindamine ja müümine 1. Loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; lõpetab kliendikontakti positiivselt. 2. Tuleb toime negatiivse suhtumise ja nõudmistega. 3. Säilitab keerukates olukordades rahu ega kaota enesekontrolli.</p>										
Sihtgrupp	Koolitus sobib kõigile, kes soovivad omandada professionaalse ja kaasaegse (kliendi)teeninduse alaseid teadmisi. Oodatud on nii alustavad, kui ka juba teenindus- või administratiivses valdkonnas töötavad inimesed.										
Õppe alustamise tingimused	<ul style="list-style-type: none"> <li>vähemalt keskharidus või sellega võrdsustatud haridustase</li> <li>koolitusel osalejal peavad olema algteadmised arvuti kasutamisest (orienteeruma arvuti failisüsteemis, oskama kasutada elektronposti teenust, käivitada erinevaid programme, avada faile jms)</li> <li>õppekeele valdamine emakeelena või vähemalt B2 tasemel</li> <li>arvuti kasutamise võimalus iseseisvate tööde sooritamiseks</li> <li>veebiõppes osalemise lisanõuded: püsiv internetiühendus, töötav mikrofon ja kaamera. Aktiivse meiliaadressi omamine (õppematerjalide ja info saatmiseks)</li> </ul>										

Õppe eesmärk	Koolituse eesmärgiks on pakkuda osalejatele põhjalikku ülevaadet klienditeeninduse olulistest põhimõtetest ning anda vajalikud teadmised, kuidas kujundada efektiivseid e-kirju ja müügipakkumisi. Koolitus keskendub praktiliste oskuste arendamisele, et osalejad saaksid paremini mõista kliendisuhete dünaamikat ja õppida, kuidas tõhusalt suhelda nii ettevõtte sise- kui ka välisklientidega.
Õpiväljundid	Koolituse läbinu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab, kuidas kujuneb kliendi rahulolu ning kuidas kliendisuhet hoida ning juhtida;</li> <li>• oskab koostada vastavalt sihtgrupile turunduslikult mõjusat e-kirja;</li> <li>• teab, kuidas end väljendada ja kasutada eduka kuulamise reegleid</li> </ul>
Õppesisu	Kursusel läbitavad teemad:  <b>Eduka kliendisuhtluse ja müügi võtmetegevused</b> - 18 auditoorset ja 2 tundi iseseisvat tööd <ul style="list-style-type: none"> <li>• teenindaja rolli ettevõtte esindajana;</li> <li>• erinevad kliendid ja nende ootused;</li> <li>• müügimeeskonna toimimise põhimõtted;</li> <li>• kliendisuhte loomine ja hoidmine;</li> <li>• kliendi rahulolu kujunemise tegurid ning rahulolu mõõtmise põhimõtteid</li> </ul> <b>Mõjusa e-kirja ja müügipakkumise koostamine</b> - 6 auditoorset tundi <ul style="list-style-type: none"> <li>• e-kirja kirjutamise põhireeglid;</li> <li>• e-kirja kliendile atraktiivsemaks muutmise;</li> <li>• müügipakkumise koostamine vastavalt sihtgrupile.</li> </ul> <b>Suhtlemis- ja koostööoskused</b> – 6 auditoorset tundi <ul style="list-style-type: none"> <li>• peamised suhtlemisoskused ja suhtlemise etapid teeninduses;</li> <li>• kliendiga kontakti ja usaldussuhte loomine;</li> <li>• suhtlemistehnikaid enese väljendamiseks ja teise poole mõistmiseks;</li> <li>• eneseväljendus;</li> <li>• kuulamine ja eneseavamine;</li> <li>• kuulamistõkked;</li> <li>• täissõnumi moodustamine.</li> </ul>
Õppemeetodid	Interaktiivne loeng, grupiarutelud, praktilised tööd, juhtumianalüüsid, iseseisev töö

Iseseisev töö	Koolitusel esitatakse 1 iseseisev töö: etteantud kliendi ja teenindaja omavahelise situatsiooni analüüs vms. Analüüsis kasutatakse erinevate sõnade muutmist ja täislausete kasutamist.									
Õppematerjalide loend	Koolitusel osalejad saavad elektrooniliselt jaotusmaterjalid (kui ei ole kokkulepitud teisiti), mis on koostatud koolitaja poolt vastavalt õppesisu teemadele kõikide teemade kohta. Jaotusmaterjalid sisaldavad harjutusülesandeid, mida on võimalik peale koolituse lõppu kasutada õpitu kordamiseks ning oma teadmiste iseseisvaks edasiarendamiseks. Jaotusmaterjalid on osalejatele tasuta.									
Nõuded õpingute lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid	<p><b>Õpingute lõpetamise eeltingimuseks on:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>osavõtt vähemalt 80% auditoorsetest tundidest;</li> <li>praktiliste ja iseseisvate ülesannete sooritamine ja grupitöodes osalemine tunnis.</li> </ul> <p><b>Hindamismeetodid ja -kriteeriumid:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>õpiväljundeid hinnatakse läbi praktiliste ülesannete lahendamise vastavalt koolitaja poolt püstitatud hindamiskriteeriumitele.</li> <li>koolituse jooksul kasutatakse läbivalt kujundavat hindamist;</li> <li>seatud õpiväljundeid hinnatakse teemapõhiselt.</li> </ul>									
Nõuded õpingute lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid	<table border="1" data-bbox="542 1191 1347 1809"> <thead> <tr> <th data-bbox="542 1191 967 1232">Seatud õpiväljundid</th> <th data-bbox="973 1191 1347 1232">Hindamiskriteerium</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="542 1240 967 1482"> <ul style="list-style-type: none"> <li>mõistab, kuidas kujuneb kliendi rahulolu ning kuidas kliendisuhet hoidja ning juhtida;</li> </ul> </td> <td data-bbox="973 1240 1347 1482">Praktilise tööna lahendab iseseisvalt ühe teenidussituatsiooni, lähtudes ametieetikast, klienditeeninduse põhimõtetest ja etiketi nõuetest</td> </tr> <tr> <td data-bbox="542 1491 967 1662"> <ul style="list-style-type: none"> <li>oskab koostada vastavalt sihtgrupile turunduslikult mõjusat e-kirja ja müügipakkumist</li> </ul> </td> <td data-bbox="973 1491 1347 1662">Praktilise tööna koostab õppepäeva jooksul ühe mõjusa e-kirja ja müügipakkumise</td> </tr> <tr> <td data-bbox="542 1671 967 1809"> <ul style="list-style-type: none"> <li>teab, kuidas end väljendada ja kasutada eduka kuulamise reegleid</li> </ul> </td> <td data-bbox="973 1671 1347 1809">grupiaruteluna suhtlemise ning kuulamise olemuse sõnastamine.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Hindamine on mitmeeristav.</p>		Seatud õpiväljundid	Hindamiskriteerium	<ul style="list-style-type: none"> <li>mõistab, kuidas kujuneb kliendi rahulolu ning kuidas kliendisuhet hoidja ning juhtida;</li> </ul>	Praktilise tööna lahendab iseseisvalt ühe teenidussituatsiooni, lähtudes ametieetikast, klienditeeninduse põhimõtetest ja etiketi nõuetest	<ul style="list-style-type: none"> <li>oskab koostada vastavalt sihtgrupile turunduslikult mõjusat e-kirja ja müügipakkumist</li> </ul>	Praktilise tööna koostab õppepäeva jooksul ühe mõjusa e-kirja ja müügipakkumise	<ul style="list-style-type: none"> <li>teab, kuidas end väljendada ja kasutada eduka kuulamise reegleid</li> </ul>	grupiaruteluna suhtlemise ning kuulamise olemuse sõnastamine.
Seatud õpiväljundid	Hindamiskriteerium									
<ul style="list-style-type: none"> <li>mõistab, kuidas kujuneb kliendi rahulolu ning kuidas kliendisuhet hoidja ning juhtida;</li> </ul>	Praktilise tööna lahendab iseseisvalt ühe teenidussituatsiooni, lähtudes ametieetikast, klienditeeninduse põhimõtetest ja etiketi nõuetest									
<ul style="list-style-type: none"> <li>oskab koostada vastavalt sihtgrupile turunduslikult mõjusat e-kirja ja müügipakkumist</li> </ul>	Praktilise tööna koostab õppepäeva jooksul ühe mõjusa e-kirja ja müügipakkumise									
<ul style="list-style-type: none"> <li>teab, kuidas end väljendada ja kasutada eduka kuulamise reegleid</li> </ul>	grupiaruteluna suhtlemise ning kuulamise olemuse sõnastamine.									

Kursuse läbimisel väljastatav dokument (tunnistus või tõend)	<ul style="list-style-type: none"><li>tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud.</li><li>tõend juhtudel, kui õpiväljundid jäid omandamata, kuid õppija võttis osa õppetööst või kui õppija osales õppetööl osaliselt. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud tundide arvule</li></ul>
Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus	Kõik koolitajad omavad kõrgharidust, valdkondlikku töökogemust ja täiskasvanute koolitamise kogemust. Koolitajate lühitutvustusi on võimalik lugeda kodulehelt konkreetse kursuse toimumise juures.
Õppemaksu tasumine ja tagastamine	<a href="https://www.reiting.ee/oppemaksu-tasumine-ja-tagastamine">https://www.reiting.ee/oppemaksu-tasumine-ja-tagastamine</a>
Õppekeskkonna kirjeldus	<a href="https://www.reiting.ee/koolitusruumid-ja-oppekeskkond">https://www.reiting.ee/koolitusruumid-ja-oppekeskkond</a>
Õppekorralduse alused	<a href="https://www.reiting.ee/oppekorraldus">https://www.reiting.ee/oppekorraldus</a>
Kvaliteedi tagamise tingimused ja kord	<a href="https://www.reiting.ee/kvaliteedi-tagamise-alused">https://www.reiting.ee/kvaliteedi-tagamise-alused</a>
Vaidluste lahendamise kord	Vaidlused lahendatakse kokkuleppe teel. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendatakse vaidlused Tartu Maakohtus.
Õppekava kinnitamise aeg	02.2024