

Teeninduskoolitus administreerivale personalile. Õppekava

Täienduskoolitusasutuse nimetus	Koolituskeskus Reiting OÜ Reiting PR, reg nr 10023806										
Õppekava nimi	Teeninduskoolitus administreerivale personalile										
Õppekavarühm	Töösused										
Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides)	<table border="1"> <tr> <td>koolituse kogumaht kokku</td> <td>88</td> </tr> <tr> <td>sh auditoorne töö</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>sh praktika õppekeskkonnas</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>sh praktika töökeskkonnas</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö</td> <td>7</td> </tr> </table>	koolituse kogumaht kokku	88	sh auditoorne töö	73	sh praktika õppekeskkonnas	8	sh praktika töökeskkonnas	-	koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö	7
koolituse kogumaht kokku	88										
sh auditoorne töö	73										
sh praktika õppekeskkonnas	8										
sh praktika töökeskkonnas	-										
koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö	7										
Õppekava koostamise alus	<p>Müügiesindaja, tase 5 kompetentsid: B.3.3 Müügitgevuse planeerimine ja juhtimine B.3.4 Müük, müügiesmärkide täitmine ja müügitulemuste analüüs</p> <p>Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 kompetents: 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. 5. Teostab müügi ja lisamüügi kasutades erinevaid müügitehnikaid.</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"> vähemalt keskkooli või sellega võrdsustatud haridustase koolitusel osalejal peavad olema algteadmised arvuti kasutamisest (orienteeruma arvuti failisüsteemis, oskama kasutada elektronposti teenust, käivitada erinevaid programme, avada faile jms) õppekeele valdamine emakeelena või vähemalt B2 tasemel arvuti kasutamise võimalus iseseisvate tööde sooritamiseks veebiõppe osalemise lisanõuded: püsiv internetiühendus, töötav mikrofon ja kaamera. Aktiivse meiliaadressi omamine (õppematerjalide ja info saatmiseks) 										

Õppe eesmärk	Koolituse eesmärgiks on saavutada teenindusühiskonna vajadustele vastav teeninduse mõtteeviis ja kaasaegse klienditeeninduse põhimõtted. Õppija saab teadmised, kuidas olla hea meeskonnaliige ning hoida end tööstressi eest.
Õpiväljundid	Koolituse läbinu: <ul style="list-style-type: none">• mõistab teenindaja kui ettevõtte esindaja rolli ning kutse – eetika põhitõdesid;• oskab vormistada keeleliselt korrektseid teateid/tekste vastavalt ettevõtte standarditele ja asjaajamise heale tavale;• arvestab oma töös klienditeeninduse põhimõtteid sise-, välis-, erivajaduste ja erineva kultuuritaustaga klientidega suhtlemisel;• teab, millised on professionaalsele teenindajale omased käitumisviisid, erinevad müügitehnikad ja võtted klientidega ja meeskonnaga suhtlemisel ning konfliktide lahendamisel;• oskab mõelda kliendikeskselt ning ennast ja oma teeninduskäitumist analüüsida.
Õppesisu	Kursusel läbitavad teemad: Teeninduse olemus ja mõiste, kutse-eeetika. Eetikakoodeks - 6 auditoorset tundi Etikett ja ettevõtte esindamine - 7 auditoorset tundi <ul style="list-style-type: none">• käitumine erinevates kultuurides;• kirjalike pöördumiste vormistamine;• riietuse etikett töökohal, kohtumiste korraldamise hea tava. Töölane korrektne eesti keel - 7 auditoorset, 8 tundi praktikat õppekeskkonnas ja 3 tundi iseseisvat tööd <ul style="list-style-type: none">• eesti õigekeele reeglid;• keeleabi;• kirjakeele normide uuendused;• sõnastus ja lausendusvead;• uudissõnad. Meeskonnatöö - 6 auditoorset tundi <ul style="list-style-type: none">• eduka meeskonnatöö põhimõtted;• erinevate meeskonnaliikide dünaamika;• grupikäitumise põhimõtted. Suhtlemis- ja koostööoskused - 6 auditoorset tundi <ul style="list-style-type: none">• eduka suhtlemise reeglid;• eneseväljenduse peamised põhimõtted;• kuulamistõkked ja eduka kuulamise reeglid.

Õppesisu

Toimetulek keeruliste klientidega ja stressisituatsioonidega - 6 auditoorset tundi

- konfliktide tekkimise, kujunemise ja lahendamise üldised seaduspärasused;
- lahkarvamuste lahendamise strateegiad

Eduka kliendisuhtluse ja müügi võtmetegevused - 18 auditoorset ja 2 tundi iseseisvat tööd

- teenindaja rolli ettevõtte esindajana;
- erinevad kliendid ja nende ootused;
- müügimeeskonna toimimise põhimõtted;
- kliendisuhete loomine ja hoidmine;
- kliendi rahulolu kujunemise tegurid ning rahulolu mõõtmise põhimõtteid

Mõjusa e-kirja ja müügipakkumise koostamine - 6 auditoorset ja 2 tundi iseseisvat tööd

- e-kirja kirjutamise põhireeglid;
- e-kirja kliendile atraktiivsemaks muutmine;
- müügipakkumise koostamine vastavalt sihtgrupile.

Teeninduskultuur ja teeninduse kvaliteet - 5 auditoorset tundi

- teeninduskultuur, kasutatav sõnavara, mõisted;
- teeninduskultuuri areng ja tänased suunad;
- teenindusühiskonna mõiste;
- teeninduspädevused;
- teenindusprotsess;
- teeninduskultuur ja teenindusmõttelaad;
- hea klienditeeninduse olemus ning kliendikeskse teeninduse põhireeglid;
- teeninduse kvaliteeti mõjutavad tegurid (usaldusväärsus, kiirus, pädevus, firma maine, suhtlus kliendiga, turvalisus);
- kes annab teeninduse kvaliteedile lõpliku hinnangu ja kuidas teeninduse kvaliteet määrab tulemuse?

Enesejuhtimine - 6 auditoorset tundi

- sisemise stressijuhtimise taktikat;
- rahuliku meele säilitamine keerulistes suhtlussituatsioonides

Õppemeetodid	Interaktiivne loeng, grupiarutelud, praktilised tööd, juhtumianalüüsid, iseseisev töö
Iseseisev töö	Koolitusel esitatakse 3 iseseisvat tööd: <ul style="list-style-type: none">• müügipakkumise koostamine rakendades õigekirja ja eduka kliendisuhtluse põhimõtteid;• ühe vabalt valitud konfliktsituatsiooni kirjeldamine klienditeeninduses ning selle lahendusvõimaluste kirjeldamine lähtudes enesekehtestamise ning konfliktide lahendamise tehnikatest• töölehtede ja testide kogumiktestid teemadel: suur ja väike algustäht, kirjavahemärgid, võõrsõnad, Kokku- ja lahkukirjutamine, stiil.
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	Õpingute lõpetamise eeltingimuseks on: <ul style="list-style-type: none">• osavõtt vähemalt 80% auditoorsetest tundidest;• praktiliste ja iseseisvate ülesannete sooritamine ja gruppitöodes osalemine tunnis. Hindamismeetodid ja -kriteeriumid: <ul style="list-style-type: none">• õpiväljundeid hinnatakse läbi praktiliste ülesannete lahendamise vastavalt koolitaja poolt püstitatud hindamiskriteeriumitele.• koolituse jooksul kasutatakse läbivalt kujundavat hindamist;• seatud õpiväljundeid hinnatakse teemapõhiselt.

Nõuded õpingute lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid	Seatud õpiväljundid	Hindamis-meetod	Hindamiskriteerium
	- arvestab oma töös klienditeeninduse põhimõtteid sise-, välis-, erivajaduste ja erineva kultuuritaustaga klientidega suhtlemisel; - mõistab teenindaja kui ettevõtte esindaja rolli ning kutse – eetika põhitõdesid;	praktiline töö	lahendab gruppitööna erinevaid teenidussituatsioone, lähtudes ametieetikast, klienditeeninduse põhimõtetest ja etiketi nõuetest
	- oskab vormistada keeleliselt korrektseid teateid/tekste -vastavalt ettevõtte standarditele ja asjaajamise heale tavale;	praktiline töö, test	lahendab iseseisvalt teemakohaseid töölehti ja teste
	- teab, millised on professionaalsele teenindajale omased käitumisviisid, erinevad müügitehnikad ja võtted klientidega ja meeskonnaga suhtlemisel ning konfliktide lahendamisel;	praktiline töö	lahendab gruppitööna erinevaid müügisituatsioone, kasutades vähemalt ühte müügitehnikat
	- analüüsib oma teeninduskäitumist kliendikeskselt	enese-analüüsi test	eneserefleksioon. Teab enda kui nõrku ja tugevaid külgi ning oskab neid analüüsida.
Hindamine on mitmeeristav.			
Kursuse läbimisel väljastatav dokument (tunnistus või tõend)	<ul style="list-style-type: none"> tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud. tõend juhtudel, kui õpiväljundid jäid omandamata, kuid õppija võttis osa õppetööst või kui õppija osales õppetööl osaliselt. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud tundide arvule 		
Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus	Kõik koolitajad omavad kõrgharidust, ettevõtluskogemust, valdkondlikku töökogemust ja täiskasvanute koolitamise kogemust. Koolitajate lühitutvustusi on võimalik lugeda kodulehelt konkreetse kursuse toimumise juures.		

Õppemaksu tasumine ja tagastamine	https://www.reiting.ee/oppemaksu-tasumine-ja-tagastamine
Õppekeskkonna kirjeldus	https://www.reiting.ee/koolitusruumid-ja-oppekeskkond
Õppekorralduse alused	https://www.reiting.ee/oppekorraldus
Kvaliteedi tagamise tingimused ja kord	https://www.reiting.ee/kvaliteedi-tagamise-alused
Vaidluste lahendamise kord	Vaidlused lahendatakse kokkuleppe teel. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendatakse vaidlused Tartu Maakohtus.
Õppekava kinnitamise aeg	01.2024