

# 1-koolitus MTÜ –u müügiesindaja õppekava

Õppekeel: Eesti ja vene keel

## 1. Õppekava nimetus:

Müügiesindaja koolitus

## 2. Õppevaldkond:

ärindus, haldus ja õigus

## 3. Õppekavarühm:

Hulgi- ja jaekaubandus

## 4. Õppe kogumaht:

366 akadeemilist tundi, millest 168 ak.tundi on kontaktõpet, 160 ak.tundi praktikat ja 38 ak.tundi iseseisvat tööd.

## 5. Õppekava koostamise alus:

Müügikorraldaja, tase 5 Kutsestandard

## 6. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused:

Müügiesindajana töötavad või tööle asuda soovivad isikud. Sihtgrupiks on täiskasvanud inimesed, kes omavad keskkharidust. Õppekava õpiväljundite saavutamisel täismahus omandatakse kutsestandardile Müügikorraldaja, tase 5 vastavad kompetentsid.

## 7. Õppe eesmärk:

Koolituse eesmärk on teadmiste ja oskuste omandamine, mis võimaldab õppijal töötada müügiesindaja kutsealal, leida rakendust kaubanduses ja kaubandusega tegelevates ettevõtetes.

## 8. Õpiväljundid:

Koolituse lõpuks õppija:

- oskab luua ja arendada suhteid klientidega kasutades selleks erinevaid müügitehnikaid;
- viib läbi läbirääkimisi klientidega, hankijatega ja kaubanduse protsessi osalejatega;
- korraldab müügikampaaniaid;
- selgitab klientide vajadused ja nõustab kliente;
- koostab tellimusi ja müügiaruandeid ning analüüsib neid;
- töötab nii iseseisvalt kui ka meeskonnatöös;
- teab ja tunneb põhilisi töötervishoiu- ja seadusandlikke norme ning oskab rakendada neid oma töös.

## 9. Õppesisu:

### 1. Müügitöö korraldamine (auditoorset tööd - 40 ak.t, iseseisvat tööd – 10 ak.t)

#### 1.1 Kontakti klientidega loomine

- suurimad vead müügis
- kontakti loomine telefoni teel
- kontakti loomine (B2C)
- kontaktide loomine (B2B)
- teenindusprotsessi juhtimine (CRM süsteem)

#### 1.2 Klientide vajaduste tuvastamine:

- küsimuste tähtsus ja suured vead kliendile küsimuste esitamisel

- vajaduste tuvastamine telefoni teel
- müügiesindaja poolt vajaduste tuvastamine (B2C)
- vajaduste tuvastamine (B2B)

### 1.3 Kaupade esitlemise/tutvustamise korraldamine:

- tootetutvustuse tähtsus ja peamised vead
- tootetutvustus telefoni teel
- tootetutvustus müügiesindaja poolt (B2C)
- tootetutvustus B2B müügi valdkonnas

### 1.4 Töö vastuväidetega

- kuidas mitte sattuda paanikas ning peamised vead vastuväidete saamisel
- töö vastuväidetega telefoni teel
- müügiesindaja töö vastuväidetega (B2C)
- töö vastuväidetega (B2B)

### 1.5 Tehingu sulgemine

- kuidas luua lojaalset klienti
- tehingu sulgemine telefoni teel
- tehingu sulgemine müügiesindaja poolt (B2C)
- tehingu sulgemine (B2B)
- lisamüük
- tehingu lõpetamine

## 2. Kaupade käitlemise korraldamine (auditoorset tööd - 8 ak.t, iseseisvat tööd - 2 ak.t)

- 2.1 Kaubavarude analüüs ja kaupade tellimine
- 2.2 Kaubakäitlemise korraldamine
- 2.3 Kaupade väljapanekute kujundamine
- 2.4 Kassatöö korraldamine
- 2.5 Majandustegevuse tulemuste arvestamine ja analüüsimine
- 2.6 Turundamine kaubandusettevõttes

## 3. SMM ja online-turundus (auditoorset tööd - 40 ak.t, iseseisvat tööd - 10 ak.t)

- 3.1 Online-turundus: tähtsus ja roll turul
- 3.2 Instagrami arendamine
- 3.3 Facebook + Adwords Google
- 3.4 weebileht (Landing page)
- 3.5 otsepostitused ja online-müük

## 4. Tutvumine erinevate tööotsingu kanalitega (auditoorset tööd - 8 ak.t, iseseisvat tööd -2 ak.t)

- 4.1 Õpime efektiivselt töökohtade kohta info leidmist ja otsimist;
- 4.2 Tutvumine erinevate tööportaalidega (Töötukassa, cv.ee, cvkeskus.ee jne).
- 4.3 Õpime analüüsima erinevaid vabu töökohti.
- 4.4 Praktilised ülesanded tööotsinguportaalide kasutamisel - vabade töökohtade otsimine lähtudes oma ametialastest kogemustest, oskustest ja teadmistest.

## 5. Konkurentsivõimelise resüme / CV ja motivatsioonikirja koostamine (auditoorset tööd - 8 ak.t, iseseisvat tööd -2 ak.t )

- 5.1 Mida sisaldab resüme / CV ja mis on selle eesmärgid?
- 5.2 Testide tüübid
- 5.3 Soovitused

**6. Intervjuuks ettevalmistamine** (auditoorset tööd - 8 ak.t, iseseisvat tööd -2 ak.t )

- 6.1 Vestluse oskuslik loomine potentsiaalse tööandjaga.
- 6.2 Kuidas vestlust läbida?
- 6.3 Käitumine vestlusel
- 6.4 Kõige sagedamini küsitavad küsimused intervjuul
- 6.5 Kehakeel

**7. Tööõigus** (auditoorset tööd - 8 ak.t)

- 7.1 Tööleping
- 7.2 Töötasu maksmine - palk
- 7.3 Tööaeg ja puhkus
- 7.4 Komandering
- 7.5 Praktika
- 7.6 Proovipäev
- 7.7 Töötaja ja tööandja õigused ja kohustused.

**8. Tööohutus ja töökeskkond** (auditoorset tööd - 8 ak.t)

- 8.1 Tööõnnetus
- 8.2 Kutsehaigus
- 8.3 Esmaabi töökohal
- 8.4 Ohutusjuhised
- 8.5 Ohufaktorid
- 8.6 Ergonoomika
- 8.7 Raskuste liigutamine
- 8.8 Töötamine sundasendis
- 8.9 Töö arvutiga

**9. Erialane keel. Valikuõpingute moodulid:**

**9.1 Erialane eesti keel** (auditoorset tööd - 40 ak.t, iseseisvat tööd – 10 ak.t)

- Kirjalik ja suuline suhtlus klientidega (müügikiri, korrektne keel suhtlemisel jne)
- Küsimustiku koostamine, personaalne kirjalik pakkumine
- Kaubasildid, reklaamikeel
- Korrektne keel kaubaesitlustel
- Pretensiooni vastuskiri, meeldetuletuskiri jmt
- Teenindamisega seotud probleemse olukorra lahendamine.

**9.2 Erialane vene keel** (auditoorset tööd - 40 ak.t, iseseisvat tööd- 10 ak.t)

- Hääldamine ja tähestik, numbrid
- Viisakusväljendid
- Esitlemine ja enesetutvustus
- Ajaväljendid
- Teenindusprotsessist lähtuv põhisõnavara
- Küsimuste ja vastuste moodustamine
- Teenindamisega seotud probleemse olukorra lahendamine.

**10. Praktika (160 ak.t)**

SISU: Müügitöö organiseerimine organisatsioonis lähtudes turunduseesmärkidest ja osalemine müügikampaania korraldamisel.

Sisaldab igapäevast aruandlust aktiivsuse kohta. Kord nädalas toimub kohtumine õpetajaga tagasiside saamiseks.

### **11. Õppemeetodid:**

Loengud, arutluskaart, 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 lauad 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

### **15. Hindamise meetod**

Kirjalik ja suuline eksam.

### **16. Hindamiskriteeriumid**

Eksami positiivseks soorituseks on vaja vähemalt 60 % õigeid vastuseid eksamiküsimustele.

### **17. Nõuded õpingute lõpetamiseks ja väljastatavad dokumendid**

Õpingute lõpetamise eelduseks on osalemine vähemalt 75% kontakttundides, 75 % praktikas ja pidevalt sooritatud kodused/iseseisvad tööd. Omandatud teadmisi hinnatakse kirjaliku ja suulise eksami käigus.

Tunnistus väljastatakse õppijale, kes on: läbinud kursuse ja täitnud eelpool nimetatud tingimused.

Tõend väljastatakse õppijale, kes on: osalenud vähem kui 75% tundides ja vähem kui 75 % praktikas 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.