

Müügikoolituse õppekava

Õppekeel: Eesti ja vene keel

1. Õppekava nimetus:

Müügikoolitus

2. Õppevaldkond: ärimus, haldus ja õigus

3. Õppekavarühm:

Hulgi- ja jaekaubandus

4. Õppe kogumaht:

140 akadeemilist tundi, millest 48 ak.tundi on kontaktõpet, 80 ak.tundi praktikat ja 12 ak.tundi iseseisvat tööd.

5. Õppekava koostamise alus:

Müügikorraldaja, tase 5 Kutsestandardi kompetentsid: B.2.1., B.2.3, B.2.4.

6. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused:

Müügiesindajana (müügikorraldajana, müügiassistendina, teenindusjuhina ja muul müügivaldkonda kuuluval töökohal) töötavad või tööle asuda soovivad isikud. Sihtgrupiks on täiskasvanud inimesed, kes omavad keskharidust. Õppekava õpiväljundite saavutamisel täismahus omandatakse kutsestandardile Müügikorraldaja, tase 5 järgmised kompetentsid: B.2.1., B.2.3, B.2.4.

7. Õppe eesmärk:

Koolituse eesmärk on teadmiste ja oskuste omandamine, mis võimaldab õppijal töötada müügiesindajana (müügikorraldajana, müügiassistendina, teenindusjuhina) 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;
- töötab nii iseseisvalt kui ka meeskonnatöös;

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

10. Praktika (80 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, sissesead 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. Hindamismeetod

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.