

## Müügi- ja digitaalturunduse juhi koolituse õppekava

Õppekeel: Eesti ja vene keel

### 1. Õppekava nimetus:

Müügi- ja digitaalturunduse juht

### 2. Õppevaldkond: ärimus, haldus ja õigus

### 3. Õppekavarühm:

Hulgi- ja jaekaubandus

### 4. Õppe kogumaht:

210 akadeemilist tundi, millest 104 ak.tundi on kontaktõpet, 80 ak. tundi praktikat ja 26 ak.tundi iseseisvat tööd.

### 5. Õppekava koostamise alus:

Müügikorraldaja, tase 5 Kutsestandard

### 6. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused:

Müügijuhina töötavad või tööle asuda soovivad isikud. Sihtgrupiks on täiskasvanud inimesed, kes omavad keskkaridust. 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 müügi- ja digitaalturunduse juhi kutsealal, leida rakendust kaubanduses ja kaubandusega tegelevates ettevõtetes.

### 8. Õpiväljundid:

Koolituse lõpuks õppija:

- loob ja arendab 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;
- teab millised vabad tööpakkumised on saadaval lähtuvalt oma teadmisest ja oskustest;
- koostab kandideerimisdokumente lähtuvalt konkreetsest tööpakkumisest ning enda presenteerimine viisil, et muuta end tööandjale atraktiivseks;
- kasutab kaasaegseid digiturunduse kanaleid;
- teab ja tunneb põhilisi töötervishoiu- ja tööseadusandlike norme ning oskab rakendada neid oma töös.

### 9. Õppesisu:

#### Moodul 1. Müügitöö korraldamine (auditoorset tööd - 32 ak.t, iseseisvat tööd – 8 ak.t)

##### 1.1 Kontakti klientidega loomine

- Suurimad vead müügis;
- Kontakti loomine;
- Teenindusprotsessi juhtimine (CRM süsteem).

##### 1.2 Klientide vajaduste tuvastamine

- Küsimuste tähtsus ja suured vead kliendile küsimuste esitamisel;
- Vajaduste tuvastamine.

### 1.3. Kaupade esitlemise/tutvustamise korraldamine

- Tootetutvustuse tähtsus ja peamised vead;
- Tootetutvustus.

### 1.4 Töö vastuväidetega

- Kuidas mitte sattuda paanikas ning peamised vead vastuväidete saamisel;
- Töö vastuväidetega.

### 1.5 Tehingu sulgemine

- Kuidas luua lojaalset klienti;
- Tehingu sulgemine;
- Lisamüük;
- Tehingu lõpetamine.

### 1.6. Kaupade käitlemise korraldamine

- Kaubavarude analüüs ja kaupade tellimine;
- Kaubakäitlemise korraldamine;
- Kaupade väljapanekute kujundamine;
- Kassatöö korraldamine;
- Majandustegevuse tulemuste arvestamine ja analüüsimine;
- Turundamine kaubandusettevõttes.

### 1.7 Avalik esinemine

- Diktsioon;
- Esitlus tööol;
- Online-esitlus;
- Enesepresentatsioon;
- Intonatsioon;
- Hirmust vabamine.

## **Moodul 2. SMM ja digitaalturundus sotsiaalvõrgustikes** (auditoorset tööd - 40 ak.t,

iseseisvat tööd - 10 ak.t)

### 2.1. Reklaamimine sotsiaalvõrgustikus Facebook:

- Sotsiaalvõrgustiku Facebook iseärasused, eelised ja puudused;
- Brändi kogukonna loomine: kogukonna formaadi valik, olulise sisu valik;
- Lehekülje reklaamimine Facebookis: sihitud reklaam, temaatiliste lehtede reklaam, dünaamiline reklaam, linkidega reklaam;
- Põhiliste reklaamiliikide KPI;
- Maksumuse optimeerimise meetodid.

### 2.2. Reklaamimine sotsiaalvõrgustikus Instagram:

- Sotsiaalvõrgustiku Instagram iseärasused, eelised ja puudused;
- Instagrami kontotüübid;
- Konto kujundamine: kirjelduse täitmise iseärasused, avatari ja konto nime valik;
- Postituste kujundamine: sisu liigid, teksti ja fotode kasutamise iseärasused postitustes;
- Foto ja video lisamine Instagramis – kasutamise iseärasused, eesmärgid, rakendused foto ja video töötamiseks;
- *Hashtag*´id ja nende ülesanded, sobivate *hashtag*´ide valiku veebileht;
- Äriprofiilid Instagramis, postituste reklaam Instagramis;
- Põhilised võtted, kuidas jälgijaid kontole kaasata;
- Sihitud reklaam Instagramis – iseärasused, eelised ja puudused;
- Lood ja nende roll ettevõtluses, konto kasutamine reklaamiks;
- Analüütika ja edasi lükatud postituste teenused Instagrami jaoks.

### 2.3 Google Ads:

- Reklaamikampaaniate loomine Adsis;
- Tõhusate reklaamtekstide loomine;
- Vajalike võtmesõnade valik;
- Pakkumiste haldamine automaatsete ja konversioonistrateegiatega abil;
- Reklaamikampaaniate aruanded;
- Reklaamikampaaniate optimeerimine.

### 2.4 *Copywriting* – kirja jõud:

- *Copywriting*´u liigid;
- Sihtauditoorium ja selle mõjutamise meetodid;
- Käivitajate tüübid;
- Sisu tüübid;
- Tõhusate tekstide koostamise reeglid ja etapid;
- Teksti struktuur: Teema. Skeem. *Slogan*. Pealkiri. Alapealkiri;
- Reklaamteksti stiilide liigid;
- Lühidus, arusaadavus, informatiivsus, tõepärasus kui asjatundliku teksti kriteerium;
- Klišeed, stambid;
- Hüperboolid, metafoorid, võrdlused, litootesed ja teised stiilitööriistad;
- Lugude jutustamine.

### 2.5 LANDING PAGE:

- Müüvad maandumislehed;
- Maandumislehe põhimõtete mõistmine;
- Maandumislehe loomise etapid;
- Maandumislehe anatoomia: funktsionaalsed elemendid;
- Maandumislehe disaini põhimõtted;
- Maandumislehe tõhususe suurendamine.

## **Moodul 3. Töö otsimine** (auditoorset tööd - 16 ak.t, iseseisvat tööd -4 ak.t)

### 3.1 Tutvumine erinevate tööotsingu kanalitega

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

### 3.2 Konkurentsivõimelise resüme / CV ja motivatsioonikirja koostamine

- Mida sisaldab resüme / CV ja selle eesmärgid
- Testide tüübid;
- Soovitused.

### 3.3 Intervjuuks ettevalmistamine

- Vestluse oskuslik loomine potentsiaalse tööandjaga;
- Käitumine vestlusel;
- Kõige sagedamini küsitavad küsimused intervjuul;
- Kehakeel.

## **Moodul 4. Olulised juriidilised aspektid (auditoorset tööd -8 ak.t iseseisvat tööd – 2 ak.t)**

### 4.1 Tööõigus

- Tööleping;
- Töötasu maksmine – palk;
- Tööaeg ja puhkus;
- Komandeerimine;
- Praktika;
- Proovipäev;
- Töötaja ja tööandja õigused ja kohustused.

### 4.2. Tööohutus ja töökeskkond

- Tööõnnetus;
- Kutsehaigus;
- Esmaabi töökohal;
- Ohutusjuhised;
- Ohufaktorid;
- Ergonoomika;
- Raskuste liigutamine;
- Töötamine sundasendis;
- Töö arvutiga.

## **Moodul 5. Erialane keel (auditoorset tööd - 8 ak.t, iseseisvat tööd – 2 ak.t)**

### **Valikuõpingute moodulid:**

#### 5.1 Erialane eesti keel

- 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.

## 5.2 Erialane vene keel

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

## 10. Praktika (80 ak.t)

SISU: Müügitöö organiseerimine organisatsioonis lähtudes turunduseesmärkidest ja osalemine müügi -ja digiturunduskampaania 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 laud 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.