

Õppeasutus: **Tallinna Teeninduskool**

## TÄISKASVANUTE ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÖÖALASE KOOLITUSE ÕPPEKAVA LÜHIANDMED

Õppekava nimetus: **Täiendkoolitus müügipersonalile – teenindus- ja müügipsühholoogia**  
*kui õppekeel vene keel, siis võimalusel kursuse nimetus ka vene keeles .....*

Õppekava kinnitamise kuupäev ja käskkirja nr. **kk.nr. 42ü /28.05.09./**

Õppekavarühm: **Hulgi- ja jaekaubandus**

Õppekeel: **eesti**

<b>Koolituse kogu maht ak. tundides (45 min.):</b>	48 + 4 iseseisev töö
<b>s.h. - auditoorse töö (õpe loengu, seminari, õppetunni või koolis määratud muus vormis) maht tundides</b>	28
<b>- praktilise töö (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas) maht tundides</b>	20
<b>- iseseisva töö maht tundides</b>	4
<b>Õppekava koostamise alus: Õppekava koostamise aluseks on müüja riiklik õppekava nr. 85383 /kinnitatud 16.10.09./</b>	
<b>Kursuse läbiviimiseks vajalike sertifikaatide/litsentside olemasolu: Tallinna Teeninduskool on riiklik õppeasutus /reg. nr. 70004637/, kus koolitustegevus toimub Haridus- ja Teadusministeeriumi poolt kinnitatud õppekavade alusel.</b>	
<b>Eesmärk: Kujundada kursuselases klienditeeninduslikku mõtteviisi ja hoiakuid, arendada suhtlemisoskusi, kuulamisoskusi ja küsitlemisoskusi. Õppida toime tulema “raske kliendiga” ja ennast vajadusel kehtestama ning osalema edukalt meeskonnatöös.</b>	
<b>Sihtrühm ja selle kirjeldus: Kursuse sihtrühmaks on töötavad või tööturult kõrvale jäänud müüjad-klienditeenindajad, kes soovivad täiendkoolituse kursusel omandada uusi teadmisi suhtlemispsühholoogia alal ja selle kaudu tõsta oma konkurentsivõimet. Planeeritav rühma suurus 15.</b>	
<b>Nõuded õpingute alustamiseks: Õpingute alustamiseks peab kursuslane omama vähemalt põhiharidust ja tal peab olema kogemus töötamisel müüja-klienditeenindajana.</b>	
<b>Õppekava struktuur</b>	
1. auditoorse töö teemad: <ul style="list-style-type: none"> <li>- klienditeenindaja roll ja hoiakud 4t.</li> <li>- kuulamisoskus 4t.</li> <li>- küsitlemisoskus 4t.</li> <li>- toimetulek “raske kliendiga” 4t.</li> <li>- enesekehtestamine 6t.</li> <li>- <u>toimetulek tööstressiga</u> 6t.</li> </ul> kokku: 28t.	
2. praktilise töö lühikirjeldus: <ul style="list-style-type: none"> <li>- müügisituatsioonide läbimängimine 12t.</li> <li>- <u>meeskonnatöö</u> 8t.</li> </ul> kokku: 20t.	
<b>Nõuded õpingute lõpetamiseks: Kursusel osaleja saab tunnistuse, kui on osalenud koolitusel vähemalt 70% ulatuses tundide mahust ja sooritanud lõpueksami.</b>	
<b>Põhilektori või -õppejõu andmed: Anneli Salk, täiskasvanute koolitaja-psühholoog, suure koolituskogemusega. Omab kõrgharidust.</b>	

Õppekava koostaja: Heidi Pajusoo, täiendkoolituse projektijuht, heidi.pajusoo@teeninduskool.ee