

## ESFi VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

### 1. Üldandmed

Õppeasutus:	Tallinna Teeninduskool
Õppekava nimetus:	Täienduskoolitus klienditeeninduses – professionaalne klienditeenindus ja toimetulek raske kliendiga
Õppekavarühm:	Isikuareng
Õppekeel:	Eesti keel

### 2. Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

#### Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded

##### Sihtrühm:

- teenindusvaldkonnas töötavad ilma erialase hariduseta töötajad
- töötajad, kes on kaubandusliku hariduse omandanud aastakümnete eest
- täiskasvanud vanuses 50+

Grupi suurus: 15 inimest

##### Õppe alustamise nõuded:

Kursusele kandideerijal peab olema vähemalt põhiharidus. Kursusest ei saa osa võtta tasemeõppes riigieelarvelisel õppekohal õppijad.

#### Õpiväljundid

##### Õppija:

- tunneb klienditeeninduse 7 põhiprintsiipi
- teab teeninduskultuuri kui osa ühiskondlikust kultuurist
- rakendab kaubandusettevõttes vajalikke suhtlemisoskusi ning arvestades klienditüpe
- teenindab raskeid kliente lähtudes situatsioonist
- lahendab konfliktsituatsioonid, mis on tekkinud raske kliendiga
- suhtub oma töösse vastutustundlikult, teadvustades enda eri- ja tööalase täiendamise vajadust

#### Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga

Müüja-klienditeenindaja tase 4

##### A.2.2 Teenindamine ja müümine:

- kliendikontakti loomine ja kliendi vajaduste väljaselgitamine
- kaupade tutvustamine, kliendi nõustamine, müümine
- kliendikontakti lõpetamine
- müügijärgne teenindamine

## Põhjendus

Üha tihenevas konkrentsis ja kiirenevas elutempos peavad teenindajad toime tulema erinevates suhtlemissituatsioonides, sh suhtlemisel raske kliendiga, ning olema professionaalsed teenindajad.

Sellistes situatsioonides peab klienditeenindaja rakendama oma suhtlemisoskuseid ning leidma sobiva teeninduslaadi. Lahendada tuleb ka erinevaid konfliktisituatsioone. Oluline on kliendikontakti positiivne lõpetamine, mis tekitab ostjas soovi tagasi minna.

### 3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	<b>26</b>
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	<b>26</b>
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)	<b>18</b>
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	<b>8</b>
Koolitaja tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	

### 4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

#### Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus

Õppe sisu:

#### Auditoorne osa (18 tundi):

##### Professionaalne klienditeenindus

- teeninduskultuur
- positiivsed rollikäitumised ja hoiakud
- suhtlemiskompetentsid: kliendiga kontakti loomine, avatud küsimuste esitamine, aktiivne kuulamine, tagasiside andmine
- positiivsed sõnastused klienditeeninduses ja müügivestluses
- erinevad isiksuse tüübid ning sellega arvestamine klienditeeninduses

##### Toimetulek raske kliendiga

- kes on raske klient?
- raske kliendi ootused ja vajadused
- enim levinud vead suhtlemisel raske kliendiga
- suhtlemiskompetentsid raske kliendiga suheldes: enesekehtestamine ja konflikti lahendus.

##### Praktiline osa (8 tundi):

- grupitööd ja praktilised suhtlemisharjutused erinevate situatsioonide näitel
- erinevate võimalike olukordade analüüsimine

## Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamiseetodid ja –kriteeriumid

**Hindamiseetodid:** praktilised situatsioonid.

**Hindamiskriteeriumid:**

**Õppija:**

- teab klienditeeninduse 7 põhiprintsiipi
- selgitab erinevate suhtlemisoskuste mõju erinevatele klienditüüpidele
- analüüsib erinevaid teenindussituatsioone „raske kliendiga“
- kirjeldab erinevaid konfliktsituatsioone, mis on tekkinud „raske kliendiga“
- tunneb klienditeenindaja suhtlemiskompetentse ning oskab neid kasutada ja järjestada.

**Nõuded õppe lõpetamiseks:**

Õpiväljundite saavutamine ja vähemalt 70% ulatuses kontakttundides osalemine.

### 5. Koolitaja andmed

#### Koolitaja andmed

**Külliki Türi** - Tallinna Teeninduskooli kaubandusvaldkonna kutseõpetaja

**Õppekava koostaja:**

Moonika Aedmaa

Koolitus- ja nõustamiskeskuse juht

[moonika.aedmaa@teeninduskool.ee](mailto:moonika.aedmaa@teeninduskool.ee)