

Leoski Tööõigusabi OÜ. Leoski Koolitus

Õppekava nimetus: Seitse sammu hea klienditeeninduseni

Õppekavarühm: Hulgi- ja jaekaubandus

Õppekava koostamise alus: Müüja-klienditeenindaja, tase 4

Eesmärk: Koolituse läbinu tunneb kaasaegset klienditeenindust, kujundab kliendikeskset hoiakut ja teenindab kliente ma-tahan-aidata mõtteviisil.

Õpiväljundid:

Koolituse läbinu:

- Tunneb kaasaegse klienditeeninduse põhimõisteid
- Teab teenindusprotsessi sisu ning klienditeekonda
- Tunneb teenuse/toodete liike ja oskab läbi viia müügistlust
- Tuleb toime erinevates teenindussituatsioonides
- Saab edukalt hakkama konfliktsete klientidega

Sihtgrupp: erialase hariduse ja kutsetunnistusega täiskasvanud tööalised inimesed, kes soovivad leida tööd kaubandusvaldkonnas müüja või klienditeenindajana.

Õppe alustamise tingimused: koolitusele registreeritakse telefoni, e-kirja või Leoski Koolituse kodulehel oleva vormi kaudu. Osaleja peab valdama eesti keelt kõnes ja kirjas.

Õppe kogumaht: 50 ak tundi (35 ak tundi auditoorne töö, 15 ak tundi iseseisev töö)

Õppekeskkond: kaasaegse sisustusega koolitusklass

Õppeprotsessi kirjeldus (õppemeetodid ja –materjalid): õpe toimub seitsmel päeval auditoorses vormis. Lisaks on õppijal 15 ak tundi iseseisvat tööd. Õppematerjalid tagab koolituse korraldaja.

Õppe sisu:

- Klienditeeninduse alused ja olemus
- Klienditüübid ja kliendisuhetus

- Konfliktsete klientidega toimetulek
- Teeninduskultuur
- Kaubatundmine
- Töötamine meeskonnas
- Klienditeenindaja tööohutus ja ergonoomia
- Tööstress ja ajaplaneerimine

Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- või töökogemuse kirjeldus:

Koolitusi läbi viivad lektorid on oma ala head asjatundjad, koolituskogemuse või suurte erialaste praktiliste kogemustega.

Õppe lõpetamise tingimused: Õpilane on osalenud vähemalt 80% auditoorsetest tundidest.

Hindamismeetodid: kirjalikud testid (hõlmavad läbitud teemasid), grupitööd, praktiliste ülesannete lahendamine ning teenindusvaatluse läbi viimine.

Hindamiskriteeriumid: õpilane on sooritanud kõik testid, grupitööd ja praktilised ülesanded vastavalt nõuetele.

Koolituse lõpus väljastatakse tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud. Tõend, kui õpitulemusi ei saavutatud, kuid õppija võttis osa õppetööst. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud kontakttundide arvule.