

Leoski Tööõigusabi OÜ. Leoski Koolitus

1. Õppekava nimetus: Klienditeeninduse koolitus

2. Õppekavarühm ja õppekava koostamise alus

Õppekavarühm: Isikuteenindus (üldine)

Õppekava koostamise alus: Müüja-klienditeenindaja 4 kutsestandardis kehtivad kompetentsid

3. Eesmärk ja õpiväljundid

Eesmärk: koolituse läbinu saab vajalikud teadmised ja oskused töötamiseks müüja-klienditeenindajana

Õpiväljundid: koolituse lõpuks õppija

- tunneb kaasaegse klienditeeninduse põhimõisteid
- teab teenindusprotsessi sisu ning klienditeekonda
- tunneb teenuse/toodete liike ja oskab läbi viia müügivestlust
- tuleb toime erinevates teenindussituatsioonides
- saab edukalt hakkama konfliktsete klientidega
- teab ja kasutab ohutu töökeskkonna põhimõtteid
- tunneb tööõigust ja kaubandusvaldkonna õigusakte

4. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused

Sihtgrupp: osalema on oodatud täiskasvanud töörealised inimesed, kes töötavad või soovivad tööd leida teenindus-müügivaldkonnas.

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

5. Õppe maht, õppe ülesehitus, õppekeskkond ja õppevahendid

Õppe maht ja ülesehitus: Koolituse kogumaht 95 ak tundi, millest 80 ak tundi auditoorset tööd, 15 ak tundi iseseisvat tööd.

Õppekeskkond: kaasaegse sisustusega koolitusklass, mis vastab töötervishoiu ja tööohutuse seadusest tulenevatele nõuetele.

Õppijate arv ühes grupis on max 12 inimest.

Õppevahendid: koolitusel osaleja saab kaasaegsed õppematerjalid, mis on meie koolitaja poolt koostatud, tuginedes erinevatele tõenduspõhistele allikatele.

6. Õppeprotsessi kirjeldus, sh õppe sisu, õppemeetodid

Õppeprotsess: Auditoorne ja iseseisev töö, mis tuleb õppijal sooritada auditoorse õppe vahelisel ajal. Õpe toimub kümnel päeval auditoorses vormis. Lisaks on õppijal 15 ak tundi iseseisvat tööd.

Õppe sisu:

- Klienditeeninduse alused ja olemus
- Klienditüübid ja kliendisuhtlus
- Konfliktsete klientidega toimetulek
- Teeninduskultuur
- Kaubatundmine
- Töötamine meeskonnas
- Klienditeenindaja tööohutus ja ergonoomia
- Tööstress ja ajaplaneerimine
- Tarbijakaitse seadus
- Kassatoimingud ja arvete koostamine
- Tööõigus
- Töötervishoid ja tööohutus

Õppemeetodid:

Auditoorne õpe 80 ak; loeng, kirjalikud testid, grupitööd, praktiliste ülesannete lahendamine, rollimängud, teenindussituatsioonide hindamine ja teenindusvaatluse läbi viimine samuti ka suhtlemisharjutused ja eneseanalüüs.

Iseseisev töö 15 ak: erinevate ettevõtete teeninduskvaliteedi hindamine, analüüsimine ja kokkuvõtete tegemine.

7. Hindamine ehk õppe lõpetamise tingimused

Õpingute lõpetamise eelduseks on osalemine vähemalt 80% auditoorsetest tundidest. Lisaks iseseisva töö esitamine, kus õppijal tuleb hinnata, analüüsida erinevaid teenindusasutusi.

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.

8. Väljastatavad dokumendid

Õppe lõpetamise tingimused:

Tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud

Tõend, kui õpitulemusi ei saavutatud, kuid õppija võttis osa õppetööst. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud kontakttundide arvule, kuid mitte juhul, kui õppija osales vähem kui pooltes auditoorsetes tundides.

9. Koolitaja kvalifikatsioon:

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