

Täiskasvanute Interaktiivne Koolitus OÜ

(reg. nr. 14851925)

Täiskasvanuhariduse majandustegevuse teade nr. 214624

Наименование программы:	Продавец: основы обслуживания клиентов	Müüja: klienditeeninduse alused	Õppekava nimetus
Группа учебной программы	Рабочие навыки	Töösused	Õppekavarühm
Результаты учебной деятельности	<p>Прошедший обучение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в своей работе ориентируется на принципы современной культуры обслуживания - создает позитивный контакт с клиентом и выясняет его потребности - представляет товар, называя его основные свойства - консультирует клиентов по вопросам выбора товара - решает различные неприятные ситуации, возникающие при обслуживании, в соответствии с требованиями - использует профессиональную терминологию при обслуживании и продаже - следит за выполнением требований гигиены труда - следит за выполнением требований регулирующего сферу торговли законодательства 	<p>Koolituse lõpetanu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - võtab kaubad saatedokumentide alusel vastu koguseliselt ja kvaliteediliselt, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid (kvaliteet, märgistused, realiseerimisajad jm) - rakendab oma töös kliendikeskse suhtlemise põhimõtteid - loob positiivse kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused - tutvustab kaupu, nimetades selle peamiseid omadusi - nõustab klienti kauba valikul - käsitleb pretensioone vastavalt nõuetele - kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat - järgib kutsealaga seonduvaid tööhügieeni nõudeid - järgib kaubandusega seotud õigusaktides kehtestatud nõudeid 	Õpiväljundid
Условия начала обучения в случае, если они являются предпосылкой при достижении результатов обучения	<p>Для начала обучения Вашими преимуществами будут:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основное образование или соответствующая ему международная квалификация - знание эстонского языка как минимум на уровне A2 - представление о работе в сфере 	<p>Eelduseks koolitusel osalemisel on:</p> <ul style="list-style-type: none"> - põhiaridus või sellele vastav välisriigi kvalifikatsioon - eesi keele oskus vähemalt A2 tasemel - varem kokkupuude klienditeenindusega 	Õpingute alustamise tingimused

	обслуживания		
Объем программы	220 академических часов (140 лекции и 80 практикумы)	220 akadeemilist tundi, millest 140 a.t. teoreetilist ettevalmistust, 80 a.t. õppepraktikat	Õppe kogumaht
Содержание обучения	<p>Аудиторная работа – 140 часов</p> <ul style="list-style-type: none"> - Понятие и современное обслуживания - Культура обслуживания и профессиональная этика - Основы психологии общения - Командная работа - Психология обслуживания - Самоконтроль и управление стрессом - Профессиональная этика в сфере услуг - Различные техники продаж - Организация процесса продажи - Основы безопасности рабочей среды - Учение о гигиене - Товароведение - Выставление товара и основы мерчендайзинга - Законодательство, регулирующее сферу торговли - Профессиональный эстонский язык - Торговое оборудование и кассовые аппараты <p>Учебная практика – 80 часов Во время практических занятий учащиеся закрепляют полученные в теории знания и получают навык применения их в процессе обслуживания (в ситуациях общения).</p>	<p>Auditoorne töö – 140 tundi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teeninduse olemus ja mõiste - Teeninduskultuur ja kutse-eetika - Suhtlemispsühholoogia alused - Meeskonnatöö - Teeninduspsühholoogia - Stressi juhtimine ja enesekontroll - Klienditeenindaja kutse-eetika - Erinevad müügitehnikad - Müügiotsessi korraldamine - Töökeskkonna ohutuse alused - Hügieeniõpe - Kaupade käitlemine ja kaubatundmine - Kauba väljapanek ja <i>merchandisingu</i> alused - Kaubanduse valdkonna seadusandlus - Teenindusalane eesti keel - Kaubanduslikud seadmed ja kassatöö <p>Õppepraktika – 80 tundi.</p> <p>Praktiliste harjutuste ajal õpijad tugevdavad teoreetilisi teadmisi ja rakendavad neid klienditeenindamise protsessis (suhtlussituatsioonid).</p>	Õppekava sisu
Описание учебной среды	Занятия проходят в оборудованном медиа-проектором, экраном, доской, компьютером и звуковым оборудованием учебном классе. Помещение светлое, просторное и теплое,	Tunnid toimuvad meediaprojektori, ekraani, kirjutamistahvli, arvuti ja heliseadmega varustatud klassiruumis. Ruum on valge, avar ja soe, kaasaegse ventilatsiooniga, vaheajal on	Õppekeskkonna kirjeldus

	<p>оснащено современной вентиляцией. Во время перерыва есть возможность организовать кофе/чай паузу, пользоваться туалетом.</p> <p>Во время обучения учащийся получает от преподавателя раздаточный материал с описанием тем курса и практических заданий. В распоряжении учащегося учебная библиотека с пособиями по темам курса. Учащиеся пользуются Интернетом, необходимым программным обеспечением и конторской техникой.</p> <p>Практическая работа проходит под руководством руководителя в предприятиях торговли.</p>	<p>võimalus korraldada kohvi/ teepausi, kasutada WC.</p> <p>Õppimise ajal saab õppija koolitaja käest jaotusmaterjali loengu teemade ja praktiliste ülesannete kirjeldusega. Õppijal on võimalus kasutada õpperaamatukogu, milles on kursuse teemasid puudutavad õppevahendid. Õppijad kasutavad interneti, vajalikku tarkvara ja kontoritehnikat.</p> <p>Õppepraktika toimub klienditeenuseid osutavas ettevõttes juhendaja juhendamisel.</p>	
Список учебных материалов	Учащийся получает составленный лекторами обучающий материал по темам курса. По окончании курса у учащегося формируется учебная папка с материалами, которая остается у учащегося. Также предлагается видеоматериал, позволяющий оценить правильность приемов работы.	Õppija saab koolitajate poolt koostatud õppematerjali vastavalt koolituse teemadele. Kursuse lõpuks on igal koolitaval personaalne õpimapp, mis jääb õppija kätte pärast õpingute lõppemist. Samuti pakutakse ka videomaterjal, mis võimaldab töövõtete kasutamise õigsuse hindamist.	Õppematerjalide loend
Условия окончания обучения / Выдаваемые документы	При условии прохождения учебной программы в полном объеме (посещение занятий минимум 75% от учебных часов и сдача практической работы на позитивную оценку) выдается Свидетельство об окончании курса и получении необходимых знаний и навыков. Тому, кто не смог получить оценку или не участвовал в оценивании, выдается Справка. Прервавшему обучение по желанию выдается справка с указанием пройденных часов.	Kursuste lõpetamise tingimuseks on loengutes osalemine vähemalt 75% ulatuses ning kokkuvõtliku töö sooritamine positiivsele hindele. Pärast kursuse lõpetamist väljastatakse Tunnistus kursuse läbimise ja teadmiste omandamise kohta. Tõend väljastatakse hindamisel mitteosalenud või hindamist mitteläbinud õppijale. Kursuse katkestanud õppijale väljastatakse soovi korral tõend läbitud tundide arvu kohta.	Lõpetamise tingimused ja väljastatavad dokumendid
Описание квалификации, опыта учебы или работы преподавателя	Все преподаватели имеют высшее образование или опыт обучения взрослых области преподавания.	Kõikidel koolitajad omavad kõrgemat haridust või olevad aktiivselt tegutsenud õpetatavas valdkonnas ning omavad vastavasisulist kogemust.	Koolituse läbiviimiseks valjaliku kvalifikatsiooni kirjeldus koolitaja