



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SINISASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

KUTSESTANDARD

Müügikorraldaja, tase 5

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid

Müügikorraldaja, tase 5 kutsestandardi on tööturu nõudmistele vastavate õppekavade koostamise ning isiku kompetentsuse hindamise alus.

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Müügikorraldaja, tase 5	5

A-osa KUTSEKIRJELDUS

<p>A.1 Töö kirjeldus</p> <p>Müügikorraldaja töö eesmärk on tagada müügi- ja teenindustöö sujuva korraldamisega klientide rahulolu ja ettevõtte eesmärkide täitmine. Tal on ülevaade kaubanduse rollist ja seostest teiste majandusharudega. Müügikorraldaja töötab kaubandus- ja teenindustevõtetes või tootja müügiüksustes müügijuhi abina, ta on võimeline vajadusel müügijuhti asendada. Müügikorraldaja on valmis tegutsema muutavas keskkonnas ning oskab toimida paindlikult ja loominguiliselt vastavalt olukorrale ja klientide vajadustele. Ta abistab müügijuhti müügitulemuste jälgimisel ja analüüsimisel ning müügieelarvete koostamisel ja korrigeerimisel. Müügikorraldaja teenindab ja nõustab kliente, vormistab pakkumis- ja ostu-müügidokumente, lahendab iseseisvalt töös tekkinud probleeme ning esindab ettevõtet talle antud volituste piires.</p>
<p>A.2 Tööosad</p> <p>A.2.1 Klienditeeninduse korraldamine:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) teenindusprotsessi juhtimine; 2) kassatöö korraldamine; 3) kliendi tagasiside kogumine, analüüsimine ja probleemide lahendamine. <p>A.2.2 Kaupade käitlemise korraldamine:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) kaubavarude analüüsimine ja kaupade tellimine; 2) kaubakäitlemise korraldamine; 3) kaupade väljapanekute kujundamine. <p>A.2.3 Müügitöö korraldamine:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) majandustegevuse tulemuste arvestamine ja analüüsimine; 2) turundamine kaubandusettevõttes. <p>A.2.4 Juhendamine ja juhtimine:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) personali juhendamine ja igapäevase töö korraldamine; 2) juhtimine ja eestvedamine.
<p>A.3 Töö keskkond ja eripära</p> <p>Müügikorraldaja töö on vaheldusrikas ja väljakutseid pakkuv, eeldab valmisolekut töötada vahetustega, puhkepäevadel, riiklikel pühadel ja õhtusel ajal. Töö võib olla periooditi pingeline ja pikaajaliselt istuva, seisva või liikuva iseloomuga. Müügikorraldaja töö eeldab valmisolekut töötada erineva temperatuuriga ruumides ja olmemüra keskkonnas, töötamist kuvariga ja raskuste tõstmist.</p>
<p>A.4 Töövahendid</p> <p>Müügitööks vajalikud seadmed ja vahendid, riist- ja tarkvara.</p>



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

Müügikorraldajana töötamine eeldab koostöö- ja suhtlemisvalmidust, vastutusvõimet, usaldatavust, korrektsust, kohusetunnet, enesedistsipliini, juhtimisvõimekust, planeerimis- ja analüüsioskust, organiseerimisvõimet, initsiatiivi ja otsustamisjulgust. Müügikorraldaja töös on olulised ausus, iseseisvus, positiivsus, paindlikkus, kohanemisvõime, sallivus ja empaatia. Müügikorraldaja töö eeldab füüsilise ja vaimse koormuse taluvust.

A.6 Kutsealane ettevalmistus

Müügikorraldajaks saab õppida kutseõppeasutuses, täiskasvanute tööalase koolituse kursustel või töökohal. Müügikorraldajalt eeldatakse keskharidust.

A.7 Enamlevinud ametinimetused

Müügikorraldaja, müügiassistent, teenindusjuht, tooterühmajuht, vahetuse vanem, teenindaja-administraator.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur

Müügikorraldaja 5. taseme kutse taotlemisel on nõutav kõikide kompetentside B.2.1–B.2.10 tõendamine.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENSIID

B.2.1 Klienditeeninduse korraldamine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) loob positiivse kliendikontakti, suhtleb kliendiga teenindusvalmilt ning selgitab välja kliendi vajadused, kasutades mitmesuguseid aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid; nõustab klienti ja teeb lisamüüki, kasutades kliendisuhete hoidmiseks mitmesuguseid nõustamis- ja müügitehnikaid;
- 2) tagab kliendisõbraliku ostukeskkonna, vastutab müügisaali korrasoleku eest ning tagab kliendikeskse teeninduse oma vastutusala piires vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele;
- 3) organiseerib, jälgib ja kontrollib teeninduspersonali tegevusi teenindusprotsessis ning kindlustab teenindusprotsessi häireteta kulgemise, vajadusel korraldab teeninduspersonali töö ümber;
- 4) vastutab tehniliste vahendite korrasoleku eest ja lahendab rikete puhul probleemid oma vastutusala piires või teatab probleemidest oma otsesele juhile;
- 5) kontrollib ja korraldab kassatööd oma vastutusala piires;
- 6) korraldab raha käitlemist ja raha käitlemisega seotud toiminguid ettevõttes kehtestatud korra kohaselt;
- 7) koostab nõuetekohaseid kassaaruandeid ja edastab need tähtajaks vastutavale töötajale;
- 8) käsitleb klientide kiitusi ja kaebusi ja vastab klientide päringutele, edastab klientide ettepanekud ja tagasiside vastutavale töötajale;
- 9) lahendab klientide pretensioonid oma vastutusala piires ja kaubanduslaseid õigusakte järgides, vajadusel edastab pretensioonid vastutavale töötajale;
- 10) analüüsib klientidelt saadud tagasisidet ja edastab ettepanekud vastutavale töötajale vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.

Teadmised:

- 1) teeninduspsühholoogia;
- 2) kliendikeskne teenindamine;
- 3) teenindusprotsess;
- 4) müügitehnikad;
- 5) kaubandusvaldkonda reguleerivad õigusaktid;
- 6) kassa- ja müügiprogrammid;
- 7) kaubanduslikud seadmed.

Hindamismeetod(id): eneseanalüüs, valikvastustega test, juhtumite lahendamine, praktiline töö, intervjuu.



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

B.2.2 Kaupade käitlemise korraldamine	EKR tase 5
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) analüüsib müügitulemusi, olemasolevaid kaubavarusid, prognoosib nõudlust ja selgitab välja kaupade sisseostu vajadused ja edastab kaubatellimused vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; 2) kooskõlastab kaubatellimused ja tarneajad, kontrollib saatedokumentide alusel saabuvate kaupade vastavust tellitule ning vajadusel tagastab kauba; 3) haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske, jälgib igapäevaselt säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ning hindab ja kontrollib kaupade kvaliteeti saabumisest kuni realiseerimiseni; 4) teeb kindlaks liigsed kaubavarud ning teeb ettepanekuid kaupade kiiremaks realiseerimiseks ja vajadusel utiliseerimiseks, arvestades kehtivaid eeskirju ja õigusakte; 5) korraldab kaupade vastuvõttu koguseliselt ja kvaliteediliselt saatedokumentide alusel, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; 6) korraldab kaupade käitlemisega seotud dokumentide vormistamise, edastamise ja säilitamise kooskõlas ettevõttesisesega töökorraldusega; 7) korraldab kaupade vastuvõtmise ja andmete sisestamise infosüsteemi ning kaupade ladustamise ja müügiks ettevalmistamise kooskõlas kehtivate õigusaktide ja ettevõttesisesega töökorraldusega; 8) koostab vajadusel reklamatsioone ja lahendab kaupade käitlemisega seotud pretensioonid kooskõlas hankelepingle tingimustega ning tagab vajalike dokumentide olemasolu ja säilimise; 9) organiseerib kaupade varustamise turvaelementide ja nõuetekohase märgistusega, kujundab kaupade hinnad kehtiva korra kohaselt ning korraldab kaupade varustamise müügisaalis nõuetekohase hinnainfoga; 10) organiseerib hindade õigsuse kontrollimist ja vajadusel kontrollib ise; 11) tagab ja organiseerib pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastutusala piires; 12) korraldab ja kujundab kaupade väljapanekuid vastavalt planogrammidele või juhisteile, järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid; 13) korraldab kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi, arvestades ettevõtte eesmärke; 14) kujundab kaupade hindu, järgides ettevõtte hinnakujundamise põhimõtteid. 	
<p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) kaubatundmine; 2) kaubavarude juhtimine; 3) hindade kujundamise põhimõtted; 4) kaubandusvaldkonda reguleerivad õigusaktid; 5) logistika; 6) tarneahela toimimise põhimõtted. 	
<p>Hindamismeetod(id): eneseanalüüs, intervjuu, valikvastustega test, praktiline töö.</p>	
B.2.3 Müügitöö korraldamine	EKR tase 5
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) analüüsib müügitulemusi jälgides kaupade müüki ja kaubavarusid, vajadusel teeb ettepanekuid tulemuste parendamiseks; 2) osaleb kaupade inventeerimisel ja analüüsib inventuuri tulemusi oma vastutusala piires; 3) korraldab müügikampaania vastavalt ettevõtte turundusplaanile; 4) teeb ettepanekuid müügikampaaniate korraldamiseks, arvestades analüüsi tulemusi; 5) teostab igapäevast müügiedendust koostöös hankijatega oma vastutusala piires, järgides ettevõtte strateegilisi finantsplaani ja turunduseesmärke. 	
<p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) müügitöö korraldamine; 2) arvestus ja aruandlus; 3) turundus. 	
<p>Hindamismeetod(id): eneseanalüüs, valikvastustega test, praktiline töö, kombineeritud meetod, juhtumi lahendamine, intervjuu.</p>	
B.2.4 Juhendamine ja juhtimine	EKR tase 5
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) juhendab töötajaid, selgitab juhendatavate teadmised ja oskused ning koolitusvajaduse ettevõttest lähtuvalt; 2) juhendab uusi töötajaid, järgides ettevõtte sisseelamise programmi ja selgitades välja koolitusvajaduse; 	



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

<p>3) varustab juhendatavad õigeaegselt tööülesannete täitmiseks vajaliku asjakohase informatsiooniga, annab juhiseid selgelt ja arusaadavalt;</p> <p>4) annab juhendatavale õigeaegselt tagasisidet tema tegevuse kohta, innustab ja tunnustab;</p> <p>5) kohaneb kiiresti muutuvate olukordadega, organiseerides vajadusel ümber enda ja juhendavate töö;</p> <p>6) loob positiivse tööühikonna, julgustades juhendatavaid avatusele, toetades arengut ja püüdlikkust, osavõtlikkust ja vastastikust tunnustamist;</p> <p>7) vastab juhendatavate küsimustele ning lahendab tekkinud probleemid, on avatud ja abivalmis;</p> <p>8) tagab ühiste eesmärkide saavutamise, innustades, motiveerides ja tunnustades meeskonna liikmeid ja andes neile võimaluse panustada, järgides ise organisatsiooni põhiväärtusi;</p> <p>9) kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib, täpsustab ja tõlgendab seda;</p> <p>10) organiseerib, jälgib ja kontrollib enda ning müügipersonali tegevust, vastutab töö kvaliteedi eest.</p>
<p>Teadmised:</p> <p>1) organisatsioonikäitumise põhimõtted;</p> <p>2) personalijuhtimine;</p> <p>3) juhtimise alused.</p>
<p>Hindamismeetod(id): eneseanalüüs, valikvastustega test, praktiline töö, juhtumi lahendamine, intervjuu või kombineeritud meetod.</p>

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.5 Suhtlemisoskus	EKR tase 5
<p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1) suhtleb sõbralikult, kasutades erinevaid suhtlemistehnikaid ning lähtudes heast tavast ja kliendikesksuse põhimõtetest;</p> <p>2) väljendab ennast selgelt ja arusaadavalt nii kõnes kui kirjas;</p> <p>3) käitub suhtlemisel väarikalt, korrektset ja lugupidavalt.</p>	
B.2.6 Meeskonnatööoskus	EKR tase 5
<p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1) osaleb aktiivselt meeskonnatöös, näidates üles huvi ja hoolivust oma kolleegide vastu, on avatud ja abivalmis;</p> <p>2) saab aru oma rollist meeskonnas, suudab operatiivselt hinnata kujunenud olukordi ning käituvad vastavalt olukorrale;</p> <p>3) korraldab tööd asjakohaselt ja õiglaselt, arvestades töötajate kompetentsust.</p>	
B.2.7 Keeleoskus	EKR tase 5
<p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1) oskab eesti keel tasemel B1;</p> <p>2) oskab ühte võõrkeelt tasemel A2;</p> <p>3) oskab teist võõrkeelt tasemel A1.</p>	
B.2.8 Arvuti kasutamise oskus	EKR tase 5
<p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1) kasutab arvutit oma tööülesannete täitmiseks, informatsiooni otsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks;</p> <p>2) kasutab tekstitöötlust, tabelarvutust, andmetöötlust ja esitluste põhifunktsioone.</p>	
B.2.9 Töökoha ettevalmistamine ja korrashoid	EKR tase 5
<p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1) vastutab töökohtade ettevalmistuse ja korrakorraloleku eest oma vastutusala piires;</p> <p>2) korraldab ja kontrollib töökohtade ja abiruumide korrashoidu, hügieeniõuete ning enesekontrolliplaani täitmist ning vajalike vahendite ja materjalidega varustatust.</p>	
B.2.10 Tööohutus-, tervishoiu- ja turvanõuete järgimine	EKR tase 5
<p>1) järgib kehtestatud tervishoiu-, tööohutus-, keskkonnaohutus- ja turvanõudeid;</p> <p>2) õnnetusjuhtumi korral annab vältimatut abi, vajadusel kutsub professionaalse abi ja teavitab õnnetusjuhtumist tööandjat ja/või vastutavat isikut;</p>	



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

3) oskab tegutseda häire- ja eriolukordades ning vajaduse korral kutsub professionaalse abi ning teavitab töandjat ja/või vastutavat isikut.

Teadmised:

- 1) kaubanduse põhimõisted ja seosed;
- 2) tööõigus, kaubandusvaldkonda reguleerivad õigusaktid.

Hindamismeetod(id):

Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamisega.

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-03032014-5.1/5k
2. Kutsestandardi koostajad	Edda Sõõru, Tartu Kutsehariduskeskus Esta Soover, Selver AS Heve Kirikal, Lääne-Viru Rakenduskõrgkool Kaie Pärn, Pärnumaa Kutsehariduskeskus Katrín Kuldkepp, Eesti Kaupmeeste Liit Marika Merilai, Eesti Kaupmeeste Liit Õrne Lainde, Rimi Eesti Food AS
3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	15
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	03.03.2014
6. Kutsestandard kehtib kuni	02.03.2019
7. Kutsestandardi versiooni number	5
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	3 Tehnikud ja keskastme spetsialistid 33 Äri- ja haldusalal töötavad keskastme spetsialistid
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	5
C.2 Kutsenimetuse võõrkeeles	
Inglise keeles	Sales Organizer, level 5
C.3 Lisad	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	