**KUTSESTANDARD**

**Müügiesindaja, tase 5**

**Kutsestandard on dokument**, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid. Kutsestandardeid kasutatakse õppekavade koostamiseks ja kutse andmiseks.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kutsenimetus** | **Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase** |
| *Müügiesindaja, tase 5*  | *5* |

**A-osa**

**TÖÖ KIRJELDUS**

|  |
| --- |
| **A.1 Töö kirjeldus** |
| Müügiesindaja töö eesmärgiks on tootjate, teenusepakkujate, jae- ja hulgimüüjate esindamine suhtluses nii äri- kui eraklientidega, toodete ja teenuste tutvustamiseks ning kasumlikuks müügiks olemasolevatele kui ka uutele klientidele, et tagada esindatava ettevõtte ärieesmärkide täitmine ja lojaalne kliendibaas. Müügiesindaja töös vajalikud omadused on iseseisvus, otsustusvõime, paindlikkus ja loovus, et tegutseda ja võtta vastu otsuseid talle antud vastutusala ja volituste piires ning ettevõtte ärieesmärke arvestavalt. Müügiesindaja on oluliseks infovahendajaks klientide ja esindatava ettevõtte vahel. Müügiesindajal on head suhtlemis-, läbirääkimis- ja aja planeerimisoskused, ta on teenindusvalmis ja ta on orienteeritud klientide vajaduste rahuldamisele ja probleemide lahendamisele. |

|  |
| --- |
| Ettepanekud töö kirjelduse kohta |

|  |
| --- |
| **A.2 Tööosad** |
| A.2.1 Kliendibaasi loomine ja haldamineA.2.2 Turundustegevuste läbiviimineA.2.3 Müügitegevuse planeerimine ja juhtimineA.2.4 Müük, müügieesmärkide täitmine ja müügitulemuste analüüs |

|  |
| --- |
| Ettepanekud tööosade kohta |

|  |
| --- |
| **A.3 Kutsealane ettevalmistus** |
| Müügiesindaja, tase 5 kutsel on nõutav vähemalt keskharidus. Müügiesindajaks saab õppida kutseõppeasutuses ja töökohal. |

|  |
| --- |
| Ettepanekud kutsealase ettevalmistuse kohta |

|  |
| --- |
| **A.4 Enamlevinud ametinimetused** |
| Müügiesindaja, müügijuht, müügiedendaja, müügiassistent, kliendihaldur, müügiagent, müügikonsultant. |

|  |
| --- |
| Ettepanekud enamlevinud ametinimetuste kohta |

|  |
| --- |
| **A.5 Regulatsioonid kutsealal tegutsemiseks** |
| Regulatsioonid puuduvad. |
| **A.6 Tulevikuoskused** |
| Kasvav tähtsus on probleemide lahendamisel, kriitilisel mõtlemisel, loovusel, inimeste juhtimisel, koostööoskusel, emotsionaalsel intelligentsusel, otsusekindlusel ja julgusel, teenindusvalmidusel, läbirääkimiste oskusel ning kognitiivsel paindlikkusel.  |
| Ettepanekud tulevikuoskuste kohta |

**B-osa**

**KOMPETENTSUSNÕUDED**

|  |
| --- |
| **B.1. Kutse struktuur** |
| Kutse taotlemisel tuleb tõendada kõik kompetentsid.  |

|  |
| --- |
| **B.2. Müügiesindaja tase, 5****üldoskused**  |
| 1. järgib ärieetika põhimõtteid ja klienditeeninduse head tava;
2. suhtleb lugupidaval ja korrektsel moel;
3. esineb ja esitleb asjatundlikult ja enesekindlalt;
4. korraldab oma tööd kasutades ajajuhtimise põhimõtteid;
5. motiveerib iseennast ja meeskonda ning suunab ühistele eesmärkidele liikumisele;
6. kasutab oma töös valdkonda reguleerivaid õigusakte;
7. mõistab kultuuride mitmekesisust;
8. käitub keskkonna- ja terviseteadlikult ning järgib turvanõuded;
9. kasutab oma töös riigikeelt tasemel B1 ning vähemalt ühte võõrkeelt tasemel A2 ja teist võõrkeelt tasemel A1 (vt lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused);
10. kasutab tööalaselt arvutit algaja kasutaja tasemel ja järgmisi digioskusi: sisuloome ja probleemilahendus, iseseisva kasutaja tasemel: ohutus, infotöötlemine ja kommunikatsioon (vt lisa 2 Digipädevuste enesehindamisskaala);
11. kasutab e-kaubanduse ja veebiturunduse võimalusi;
12. kasutab erinevaid müügi- ja kaubandustegevusega seotud tarkvarasid.
 |
| Ettepanekud üldoskuste kohta |

|  |
| --- |
| **B.3 Kompetentsid** |

**KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID**

|  |  |
| --- | --- |
| **B.3.1 Kliendibaasi loomine ja haldamine** | **EKR tase 5** |
| Tegevusnäitajad: 1. Uute müügikanalite/müügivõimaluste leidmine: selgitab välja uued müügivõimalused ja -kanalid
2. Kliendibaasi loomine ja laiendamine: loob kliendikontakti ja leiab uusi kliente ning haldab olemasolevat kliendibaasi
3. Kliendisuhete oskuslik juhtimine ja arendamine: loob hea kliendisuhte ning säilitab ja arendab seda
4. Läbirääkimiste pidamine: peab läbirääkimisi erinevate huvigruppidega või osapooltega ja aitab leida sobivaimaid lahendusi kliendi vajadustest lähtuvalt
5. Dokumentatsiooni haldamine: teostab lepingutega ja muu kliendihaldusdokumentatsiooniga seotud tegevusi
 |
| Ettepanekud tööosa kohta |
| **B.3.2 Turundustegevuste läbiviimine** | **EKR tase 5** |
| Tegevusnäitajad:1. Turu olukorra ja vajaduste analüüs: jälgib turusituatsiooni ja kogub informatsiooni ning võrdleb seda ettevõtte vajadustega
2. Suunatud turunduse planeerimine: kavandab turundustegevusi vastavalt turusituatsioonile
3. Turundusmaterjalide paigutamine: leiab parimad väljundid turundusmaterjalide eksponeerimiseks ja levitamiseks
4. Kaupade/ teenuste tutvustamine: tunneb põhjalikult toodet ja tutvustab asjatundlikult pakutavat kaupa/teenust
5. Turundusürituste läbiviimine: korraldab ja/või viib läbi erinevaid turundusüritusi
6. Tootearendus protsessides osalemine: teeb ettepanekuid tootearenduseks lähtuvalt turuvajadustest
 |
| Ettepanekud tööosa kohta |
| **B.3.3 Müügitegevuse planeerimine ja juhtimine** | **EKR tase 5** |
| Tegevusnäitajad: 1. Müügieesmärkide püstitamine: järgib ettevõtte seatud müügieesmärke ja suunab oma tegevused nende täideviimiseks
2. Müügitegevuste organiseerimine ja tööjaotuse korraldamine: planeerib müügitegevusi süsteemselt ja tulemuslikult
3. Müügivaldkonna jooksvate probleemide operatiivne lahendamine: lahendab operatiivselt ette tulevaid probleeme
4. Ressursside ja kaubavarude planeerimine: hindab ressursside ja varude olemasolu ja planeerib nende kasutamist ning arvestab ettevõtte logistikakokkuleppeid
5. Kaubakategooria juhtimine: kasutab kaubakategooria juhtimise põhimõtteid oma töös
6. Sortimendi ja kampaaniate planeerimine: kujundab kaupade/teenuste sortimenti ja/või teeb ettepanekuid sortimendi muutmiseks ning kampaaniate korraldamiseks arvestades müügitulemusi ja turusituatsiooni
7. Hinna kujundamine: kujundab hinda kasutades sobivaid hinnakujunduse meetodeid ja arvestades ettevõtte põhimõtteid
8. Mitmesuunalise infovahetuse tagamine: tagab osapooltele tõese ja päevakohase informatsiooni vahendamise
 |
| Ettepanekud tööosa kohta |
| **B.3.4 Müük, müügieesmärkide täitmine ja müügitulemuste analüüs** | **EKR tase 5** |
| Tegevusnäitajad:1. Müügiprotsessi läbiviimine: viib läbi erinevaid müügitegevusi kasutades sobivaid müügitehnikaid
2. Turuosa kasvatamine/säilitamine: tagab olemasoleva turuosa säilimise ja suurendab ettevõtte osakaalu turul
3. Müügiprotsessi efektiivsuse tagamine: tagab oma tegevustega tulemusliku müügitehingu toimumise parimal võimalikul moel
4. Müügitulemuste ja seatud eesmärkide täitmise analüüs: analüüsib müügitulemusi ja seatud eesmärkide täitmist
5. Müügiaruandluse tagamine: tagab osapooltele vajaduspõhise aruandluse
6. Müügijärgne järelteenindus ja nõustamine: korraldab müügijärgse klientide teeninduse ja nõustamise
 |
| Ettepanekud tööosa kohta |

**C-osa**

**ÜLDTEAVE JA LISAD**

|  |
| --- |
| **C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile** |
| 1. Kutsestandardi tähis kutseregistris
 | Täidab kutseregistri töötaja |
| 1. Kutsestandardi koostajad:
 | Anu Eha, Elisa Eesti ASDiana Eller, Tartu KutsehariduskeskusMarika Merilai, Kaubanduse KutseeksamikeskusTaimi Ojasoo, Charlot OÜMarek Pihlak, OÜ EstoverRiina Tenno, Tallinna TööstushariduskeskusSigrid Õige, AS Infotark |
| 1. Kutsestandardi kinnitaja
 | Teeninduse Kutsenõukogu |
| 1. Kutsenõukogu otsuse number
 |  |
| 1. Kutsenõukogu otsuse kuupäev
 |  |
| 1. Kutsestandard kehtib kuni alates
 |  |
| 1. Kutsestandardi versiooni number
 |  |
| 1. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)
 |  |
| 1. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)
 |  |
| **C.2 Kutsenimetus võõrkeeles** |
| Inglise keeles: sales representative |
| Vene keeles: торговый представитель |
| Soome keeles: myyntiedustaja |
| **C.3 Lisad** |
| Lisa 1Keelte oskustasemete kirjeldusedLisa 2 Digipädevuste enesehindamisskaala |