**KUTSESTANDARD**

**Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4**

**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** |
| Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 | 4 |

**A-osa**

**TÖÖ KIRJELDUS**

|  |
| --- |
| **A.1. Töö kirjeldus** |
| Klienditeenindaja tööks on klientide teenindamine, kaupade käitlemine, pakkumine ja müümine ning arveldamine. Ta osaleb meeskonnatöös, täidab oma tööülesandeid erinevates olukordades, on valmis juhendama teisi töötajaid oma vastutusala piires. Klienditeenindaja vastutab oma tööülesannete täitmise eest.Klienditeenindaja töö on vaheldusrikas, võib olla periooditi pingeline ja pikaajaliselt istuva, seisva või liikuva iseloomuga. Klienditeenindaja töötab graafiku alusel, töö eeldab valmisolekut töötada puhkepäevadel, riiklikel pühadel ja õhtusel ajal, erineva temperatuuriga ruumides ja olmemüra keskkonnas, raskuste tõstmist ja töötamist kuvariga. |
| **A.2. Tööosad** |
| A.2.1. Teenindamine ja müümineA.2.2. Kliendiga arveldamineA.2.3. Kaupade käitlemine |
| **A.3. Kutsealane ettevalmistus** |
| Klienditeenindajaks saab õppida kutseõppeasutuses, täiskasvanute tööalase koolituse kursustel või töökohal |
| **A.4. Enamlevinud ametinimetused** |
| Klienditeenindaja, teenindaja, kassapidaja, müüja-konsultant, e-kaupluse klienditeenindaja, müügikonsultant |
| **A.5. Regulatsioonid kutsealal tegutsemiseks** |
| Regulatsioon puudub |
| **A.6. Tulevikuoskused** |
| Oskus kasutada tehisintellekti võimalusi töös. Keskkonnahoiu ja vastutustundliku ettevõtluse alased oskused, roheoskused.Oskus käituda energiat ja ressursse säästvalt ning jäätmeid vähendavalt. |

**B-osa**

**KOMPETENTSUSNÕUDED**

|  |
| --- |
| **B.1. Kutse struktuur** |
| Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4, kutse moodustub üldoskustest ja kohustuslikest kompetentsidest. Kutse taotlemisel on nõutav nende kõigi tõendamine. |
| **Kvalifikatsiooninõuded kutse taotlemisel** |
| Töömaailma taotlejale1. Põhiharidus 2. Vähemalt 1-aastane erialane töökogemus Kutseõppe lõpetajaleVastava eriala tasemeõppe õppekava läbimine |

|  |
| --- |
| **B.2. Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4,****üldoskused**  |
| 1. Juhindub oma töös ja kutsealases tegevuses üldtunnustatud ja tööalastest eetikanõuetest, heast tavast ja muudest teeninduse standarditest.
2. Suhtleb sõbralikult, näidates üles huvi ja hoolivust klientide ja kolleegide vastu, kasutades erinevaid suhtlemistehnikaid ning lähtudes heast tavast ja kliendikesksuse põhimõtetest; käitub suhtlemisel viisakalt, lugupidavalt ja korrektselt.
3. Väljendab ennast selgelt ja arusaadavalt.
4. Osaleb aktiivselt meeskonnatöös, on avatud ja abivalmis; saab aru oma rollist meeskonnas.
5. Suudab operatiivselt hinnata kujunenud olukordi ning käituda väärikalt igas olukorras.
6. Tuleb toime negatiivse suhtumise ja nõudmistega.
7. Säilitab keerukates olukordades rahu ega kaota enesekontrolli.
8. Austab ja tunnustab teiste kultuuride, religioonide, rahvuste, soolise identiteedi jm väärtusi ja norme ning arvestab oma tegevuses nendega.
9. Kasutab eesti keelt tasemel B1 (lisa 1 – keelte oskustasemete kirjeldused) ja ühte võõrkeelt tasemel A2.
10. Järgib kehtestatud tööohutus-, töötervishoiu- ja turvanõudeid.
11. Kasutab oma töös arvutit algtasemel (lisa 2 - digipädevuste enesehindamisskaala).
 |

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

**KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID**

|  |  |
| --- | --- |
| **B.3.1. Teenindamine ja müümine** | **EKR tase 4** |
| Tegevusnäitajad1. Loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; lõpetab kliendikontakti positiivselt.
2. Tutvustab kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust.
3. Teostab müügi ja lisamüügi kasutades erinevaid müügitehnikaid.
4. Selgitab pretensiooni esitamise korda ja kauba garantiitingimusi, võtab vastu kliendi pretensiooni, võimalusel lahendab selle iseseisvalt või suunab edasi.
5. Edastab klientidelt saadud tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.
6. Juhendab klienti iseteenindussüsteemide ja teiste nutilahenduste kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi.
7. Jälgib kliendi tegevust mingi perioodi või toimingu jooksul ning annab nõu, kuidas tegevust kõige mugavamalt, ohutumalt ja lihtsamalt teha.
 |
| **B.3.2. Kliendiga arveldamine** | **EKR tase 4** |
| Tegevusnäitajad1. Arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest.
2. Teeb kassatoiminguid (sh iseteeninduskassas) oma vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid.
3. Koostab ja esitab nõuetekohase arve, arveldab klientidega, kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid.
4. Järgib raha käitlemisel kehtivaid reegleid ja nõudeid ning kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja/või kasutades spetsiaalseid tehnilisi vahendeid.
5. Esitab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast.
6. Järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid.
 |
| **B.3.3. Kaupade käitlemine** | **EKR tase 4** |
| Tegevusnäitajad1. Liigitab kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest.
2. Kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, tellib kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid.
3. Võtab kaubad vastu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ning kontrollides koguste ja kvaliteedi vastavust saatedokumentidele, järgib kaubagrupile kehtestatud nõudeid; teavitab mittevastavusest ja kinnitab kaupade vastuvõtmise vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele.
4. Ladustab kaubad müügisaali või lattu järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja ettevõttes kehtestatud nõudeid.
5. Valmistab kaubad müügiks ette, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ning lähtudes ettevõttes kehtestatud nõuetest ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid. Varustab kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust ettevõtte infosüsteemis olevate andmetega.
6. Paigutab kaubad müügisaali, tagades kaupade piisava saadavuse, jälgides realiseerimisaegasid ja mittevastavuse korral kõrvaldab tooted müügilt. Osaleb väljapanekute kujundamisel, lähtudes etteantud juhistest.
7. Hindab toidu- ja tööstuskaupade kvaliteeti; tunneb erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamisvõimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid.
8. Võtab vastu ning komplekteerib e-poe tellimused kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja programme.
9. Käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid järgides käitlemise ja ettevõttes kehtivaid nõudeid.
10. Osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja fikseerides inventeeritavate kaupade kogused.
 |

**KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID**

|  |  |
| --- | --- |
| **B.3.4. Kutset läbivad kompetentsid** | **EKR tase 4** |
| Tegevusnäitajad1. Valmistab ette töökoha, materjalid ja seadmed ning pärast töö lõpetamist korrastab tööala, ruumi ja seadmed.
2. Järgib kutsealaga seonduvaid isikliku ja tööhügieeni ning enesekontrollisüsteemi nõudeid.
3. Järgib kaubandusega seotud õigusaktides kehtestatud nõudeid.
4. Kasutab erialases töös vajaminevaid erialaspetsiifilisi tarkvaralahendusi, programme ja infotehnoloogilisi töövahendeid.
5. Juhendab, kuidas seadet kasutada, nt sisse ja välja lülitada, tehnilisi probleeme tuvastada ja lahendada, näidikuid jälgida jm.
6. Juhendab ametit või tööd õppivat inimest, kuidas rakendada õpitut tööelus, nt annab edasi oma kutsealaseid teadmisi ja oskusi, jälgib juhendatava tööd ning vajaduse korra selgitab ja korrigeerib töövõtteid.
 |
| TeadmisedKaubatundmine; eneseanalüüs, karjääripädevus |

**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:
 | Marika Lõhmuste, AS Prisma PeremarketKaie Pärn, Pärnumaa KutsehariduskeskusHeldi Sakkarias, Maxima Eesti OÜRiina Tenno, Tallinna TööstushariduskeskusIvi Koobas, Rimi Eesti Food ASMarika Merilai, Kutseeksamikeskus MTÜ |
| 1. Kutsestandardi kinnitaja
 | Teeninduse Kutsenõukogu |
| 1. Kutsenõukogu otsuse number
 |  |
| 1. Kutsenõukogu otsuse kuupäev
 |  |
| 1. Kutsestandard kehtib kuni
 |  |
| 1. Kutsestandardi versiooni number
 | 8 |
| 1. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)
 | 5223 Poemüüjad |
| 1. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)
 | 4 |
| **C.2. Kutsenimetus võõrkeeles** |
| Inglise keeles *Shop assistant* |
| **C.3. Lisad** |
| Lisa 1.Keelte oskustasemete kirjeldusedLisa 2. Digipädevuste enesehindamisskaala |