

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Shop assistant, level 4

Müüja-klienditeenindaja kutsestandard on tööturu nõudmistele vastavate koolituskavade ja õppeprogrammide koostamise ning kompetentsuse hindamise alus.

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Shop assistant, level 4	4

Possible specialisation and titles on occupational certificate	
Specialisation	Title on occupational qualification certificate
Toidu- ja esmatarbekaubad	Shop assistant, level 4 Toidu- ja esmatarbekaubad
Aia- ja ehituskaubad	Shop assistant, level 4 Aia- ja ehituskaubad
Garderoobikaubad	Shop assistant, level 4 Garderoobikaubad
Vaba-aja kaubad	Shop assistant, level 4 Vaba-aja kaubad
Elektroonika- ja bürookaubad	Shop assistant, level 4 Elektroonika- ja bürookaubad

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work Müüja-klienditeenindaja töötab kaubandusettevõttes ja tema tööks on klientide teenindamine, kaupade käitlemine, müümine ja arveldamine. Müüja-klienditeenindaja osaleb müügitöö korraldamisel ja meeskonnatöös, on teenindusvalmis, täidab oma tööülesandeid nii tava- kui eriolukordades. Müüja-klienditeenindaja vastutab oma tööülesannete täitmise eest ja on valmis juhendama teisi töötajaid oma vastutusala piires. Müüja-klienditeenindajal on lisaks võimalik spetsialiseeruda kindlale kaubagrupid: 1) toidu- ja esmatarbekaubad; 2) aia- ja ehituskaubad; 3) garderoobikaubad; 4) vaba-aja kaubad; 5) elektroonika- ja bürookaubad. A.2 Tasks A.2.1 Kaupade käitlemine ja kaubatundmine: 1) kaupade vastuvõtmine; 2) kaupade ladustamine; 3) kaupade ettevalmistamine müügiks ja müügisaali paigutamine; 4) pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine; 5) kaupade realiseerimisaegade jälgimine; 6) kaupade inventeerimine; 7) kaupade kvaliteedi hindamine;
--

8) kaubagruppide liigitamine.

A.2.2 Teenindamine ja müümine:

- 1) kliendikontakti loomine ja kliendi vajaduste väljaselgitamine;
- 2) kaupade tutvustamine, kliendi nõustamine, müümine;
- 3) kliendikontakti lõpetamine;
- 4) müügijärgne teenindamine.

A.2.3 Kassatöö:

- 1) kassatoimingud ja arvete koostamine;
- 2) raha käitlemine;
- 3) kassaaruande koostamine.

A.2.4 Müügitöö korraldamine:

- 1) kliendi tagasiside edastamine;
- 2) kaubavarude juhtimine (tellimine, laovarude ja müügialalüüs);
- 3) hindade kujundamine;
- 4) kaupade väljapanekute kujundamine.

A.3 Work environment and specific nature of work

Müüja-klienditeenindaja töötab töögraafiku alusel, mis eeldab töötamist päeva-, öhtu- ja öötundidel, puhkepäevadel ja riiklikel pühadel.

A.4 Tools

Müüja-klienditeenindaja põhilised töövahendid on kassasüsteemid või -aparaat, arvuti, kaarditerminal, võõtkoodilugeja, rahakontrollimiseseade, rahalugemisseade, kuum- ja külmseadmed, kaalud, hinnapüstol, lõikeseadmed, kaubakärud, tõstukid ja muud kauba käitlemiseks vajalikud vahendid.

A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics

Müüja-klienditeenindaja töö on seotud erinevate tegevuste vaheldumisega, mis eeldab füüsilist ja vaimset vastupidavust ja võimet paindlikult lülituda ühelt tegevuselt teisele. Müüja-klienditeenindaja töö eeldab ausust, iseseisvust ja kohusetundlikkust. Töö sujumisele aitab kaasa tolerantsus, kannatlikkus, meeldiv ja viisakas käitumine ning hea suhtlemis- ja väljendusoskus.

A.6 Professional preparation

Müüja-klienditeenindajaks saab õppida kutseõppeasutuses, täiskasvanute tööalase koolituse kursustel või töökohal.

A.7 Most common occupational titles

Müüja-klienditeenindaja, klienditeenindaja, kassapidaja, müüja-konsultant.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation

Müüja-klienditeenindaja, tase 4 kutse koosneb viiest kohustuslikust kompetentsist ja läbivatest kompetentsidest. Müüja-klienditeenindaja, tase 4 kutse taotlemisel on nõutav kohustuslike kompetentside B.2.1 – B.2.4 tõendamine ja läbivate kompetentside B.2.5 – B.2.10 tõendamine.

Lisaks on võimalik müüja-klienditeenindaja, tase 4 kutse taotlemisel valida spetsialiseerumine ühele järgnevast kaubagrupidest:

- 1) toidu- ja esmatarbekaubad;
- 2) aia- ja ehituskaubad;
- 3) garderoobikaubad;
- 4) vaba-aja kaubad;
- 5) elektroonika- ja bürookaubad.

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Kaupade käitlemine ja kaubatundmine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) võtab kaubad saatedokumentide alusel vastu koguseliselt ja kvaliteediliselt, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid (kvaliteet, märgistused, realiseerimisajad jm); 2) teavitab kohe vastutavat töötajat kaupade mittevastavusest; 3) grupeerib kaubad vastavalt sortimendile orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetes; 4) ladustab kaubad müügisaali või lattu, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; 5) valmistab kaubad müügiks ette, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; 6) paigutab kaubad müügisaali, järgides ettevõttes kehtivaid nõudeid; 7) varustab kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust kassasüsteemis olevatele andmetele; paigaldab vajadusel turvaelemendid; 8) käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid, järgides käitlemise nõudeid ja ettevõttes kehtestatud korda; 9) jälgib realiseerimisaegu (kõlblik kuni, parim enne) ja mittevastavuse korral kõrvaldab tooted müügilt, jälgib säilimistemperatuure; 10) osaleb kaupade inventeerimisel, fikseerides inventeeritavate kaupade kogused; 11) hindab organoleptiliselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti; 12) eristab erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisevõimalusi. Teadmised: 1) kaubatundmine; 2) kaupade saatedokumendid; 3) kaupade koodid ja märgistus; 4) taara, pakendid ja jäätmekäitlus; 5) kaupade koostis; 6) kaubagruppide liigitamise põhimõtted ja sortiment; 7) kaupade omadused ja kasutamistingimused.	
Hindamismeetod(id): Test ja/või praktiline töö ja/või situatsioonülesanne ja/või oskuste ettenäitamine töökohal.	
B.2.2 Teenindamine ja müümine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) loob positiivse kliendikontakti ja suhtleb kliendiga teenindusvalmilt; 2) selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; 3) tutvustab kaupa, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust, arvestades kliendi soove ja vajadusi; edastab nõuetele vastava ja tõese teabe müüdava kauba kohta; 4) käsitleb kliendi vastuväiteid, leides kliendile sobiva lahenduse; 5) teostab lisamüüki, kasutades erinevaid müügitehnikaid; 6) lõpetab kliendikontakti positiivselt, tekitades kliendis soovi tagasi tulla; 7) võtab vastu kliendi pretensiooni, võimalusel lahendab selle iseseisvalt või suunab edasi; 8) tutvustab kaubale pretensiooni esitamise korda ja selgitab kauba garantiitingimusi. Teadmised: 1) klienditeeninduse põhimõtted; 2) müügitehnikad; 3) Kaubatundmine.	
Hindamismeetod(id): Praktiline töö ja/või situatsioonülesanne ja/või oskuste ettenäitamine.	
B.2.3 Kassatöö	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires; 2) arveldab klientidega, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike (sularaha, maksekaardid, arved, mobiiltelefon jt);	

3) koostab vajadusel kliendile nõuetekohaselt vormistatud arved/kviitungid; 4) järgib raha käitlemisel kehtivaid reegleid ja nõudeid; 5) kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja/või kasutades spetsiaalseid tehnilisi vahendeid; 6) esitab vajadusel nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded oma vastutusala piires otsesele juhile.	
Teadmised: 1) klienditeeninduse põhimõtted; 2) müügitehnikad.	
Hindamismeetod(id): Test ja/või praktiline ülesanne ja/või oskuste ettenäitamine.	
B.2.4 Müügitöö korraldamine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) edastab klientidelt saadud tagasiside põhjal info sortimendi muutmise vajaduse kohta vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; 2) kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, vajadusel tellib kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; 3) määrab vajadusel kaubale müügi- ja ühikuhinna, lähtudes ettevõtte hinnakujunduse põhimõtetest; 4) osaleb kaupade väljapanekute kujundamisel vastavalt etteantud juhiste.	
Hindamismeetod(id): Test ja/või praktiline ülesanne ja/või oskuste ettenäitamine.	

RECURRING COMPETENCES

B.2.10 Suhtlemine ja kommunikatsioonivahendite kasutamine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) suhtleb kliendikesksuse põhimõtetest lähtuvalt; 2) kasutab oma töös kommunikatsioonivahendeid ja arvutit; 3) väljendab ennast eesti keeles selgelt nii kõnes kui kirjas.	
B.2.11 Keeleoskus	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) oskab eesti keelt tasemel B1; 2) oskab ühte võõrkeelt tasemel A2; 3) väljendab ennast eesti keeles selgelt nii kõnes kui kirjas.	
B.2.12 Töökoha ettevalmistamine ja korrashoid	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) kontrollib vajalike töövahendite olemasolu enne töö alustamist ja vajadusel täiendab vajalike töövahendite ja materjalidega; 2) tagab töökoha korrashoiu tööpäeva jooksul.	
B.2.13 Tööohutuse, töötervishoiu ja turvanõuete järgimine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) järgib tööandja kehtestatud tööohutus-, töötervishoiu- ja turvanõudeid.	
B.2.14 Hügieeninõuete täitmine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) järgib kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeni ning enesekontrollisüsteemi nõudeid.	
B.2.15 Kaubanduse valdkonna seadusandlus	EstQF Level 4
1) järgib kaubandusega seotud õigusaktides kehtestatud nõudeid.	
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.	

Part C

GENERAL INFORMATION AND ANNEXES

C.1 Information concerning compilation and certification of occupational qualification standard and reference to classification of occupations	
1. ID of occupational qualification standard in register of occupational qualifications	04-31102013-5.1/6k
2. Occupational qualification standard compiled by:	Kaido Kaljuvee, Elisa Eesti AS Heldi Kikas, Tallinna Ülikool Katrín Kuldkepp, Eesti Kaupmeeste Liit Õrne Lainde, Rimi Eesti Food AS Marika Merilai, Eesti Kaupmeeste Liit Anu Moosel, SA Innove Kaie Pärn, Pärnumaa KHK Reet Ratas, Prisma Peremarket AS Edda Sõõru, Tartu KHK
3. Occupational qualification standard approved by:	Service
4. No. of decision of Sectoral Council	12
5. Date of decision of Sectoral Council	31.10.2013
6. Occupational qualification standard valid until	30.10.2018
7. Occupational qualification standard version no.	6
8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	5223 Shop Sales Assistants
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	4
C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Shop assistant, level 4
Russian:	Продавец
C.3 Annexes	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	