

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Sales Organizer, level 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.

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Sales Organizer, level 5	5

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work
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 pakkumisi- ja ostu-müügidokumente, lahendab iseseisvalt töös tekkinud probleeme ning esindab ettevõtet talle antud volituste piires.
A.2 Tasks
A.2.1 Klienditeeninduse korraldamine: 1) teenindusprotsessi juhtimine; 2) kassatöö korraldamine; 3) kliendi tagasiside kogumine, analüüsimine ja probleemide lahendamine. A.2.2 Kaupade käitlemise korraldamine: 1) kaubavarude analüüsimine ja kaupade tellimine; 2) kaubakäitlemise korraldamine; 3) kaupade väljapanekute kujundamine. A.2.3 Müügitöö korraldamine: 1) majandustegevuse tulemuste arvestamine ja analüüsimine; 2) turundamine kaubandusettevõttes. A.2.4 Juhendamine ja juhtimine: 1) personali juhendamine ja igapäevase töö korraldamine; 2) juhtimine ja eestvedamine.
A.3 Work environment and specific nature of work
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.
A.4 Tools
Müügitööks vajalikud seadmed ja vahendid, riist- ja tarkvara.

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

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 Professional preparation

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

A.7 Most common occupational titles

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

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation

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

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Klienditeeninduse korraldamine

EstQF Level 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 vastutusalala 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 vastutusalala piires või teatab probleemidest oma otsesele juhile;
- 5) kontrollib ja korraldab kassatööd oma vastutusalala 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 vastutusalala 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.

B.2.2 Kaupade käitlemise korraldamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 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 ettevõttesise töökorraldusega; 7) korraldab kaupade vastuvõtmise ja andmete sisestamise infosüsteemi ning kaupade ladustamise ja müügiks ettevalmistamise kooskõlas kehtivate õigusaktide ja ettevõttesise töökorraldusega; 8) koostab vajadusel reklamatsioone ja lahendab kaupade käitlemisega seotud pretensioonid kooskõlas hankelepingute 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 juhiste, järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid; 13) korraldab kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi, arvestades ettevõtte eesmärgi; 14) kujundab kaupade hindu, järgides ettevõtte hinnakujundamise põhimõtteid.	
Teadmised: 1) kaubatundmine; 2) kaubavarude juhtimine; 3) hindade kujundamise põhimõtted; 4) kaubandusvaldkonda reguleerivad õigusaktid; 5) logistika; 6) tarneahela toimimise põhimõtted.	
Hindamismeetod(id): eneseanalüüs, intervjuu, valikvastustega test, praktiline töö.	
B.2.3 Müügitöö korraldamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 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 turunduseesmärgi.	
Teadmised: 1) müügitöö korraldamine; 2) arvestus ja aruandlus; 3) turundus.	
Hindamismeetod(id): eneseanalüüs, valikvastustega test, praktiline töö, kombineeritud meetod, juhtumi lahendamine, intervjuu.	
B.2.4 Juhendamine ja juhtimine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) juhendab töötajaid, selgitab juhendatavate teadmised ja oskused ning koolitusvajaduse ettevõttest lähtuvalt; 2) juhendab uusi töötajaid, järgides ettevõtte sisseelamise programmi ja selgitades välja koolitusvajaduse;	

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

RECURRING COMPETENCES

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

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.

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	04-03032014-5.1/5k
2. Occupational qualification standard compiled by:	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. Occupational qualification standard approved by:	Service
4. No. of decision of Sectoral Council	15
5. Date of decision of Sectoral Council	03.03.2014
6. Occupational qualification standard valid until	30.10.2018
7. Occupational qualification standard version no.	5
8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	3322 Commercial Sales Representatives
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	5

C.2 Occupational title in foreign language

English:	Sales Organizer, level 5
----------	--------------------------

C.3 Annexes

Lisa 1 [Keelte oskustasemete kirjeldused](#)