

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Sales Organiser, EstQF Level 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.

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

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work
Müügikorraldaja planeerib ja korraldab müügi- ja teenindustööd klientide rahulolu tagamiseks ja ettevõtte eesmärkide täitmiseks. Tal on ülevaade kaubanduse rollist ja seostest teiste majandusharudega. Müügikorraldaja juhib meeskonda, tegutseb muutuv keskkonnas paindlikult ja loominguiliselt vastavalt olukorrale. Müügikorraldaja analüüsib müügitulemusi ning vajadusel vormistab ostu-müügidokumente ja aruandeid, osaleb müügieelarvete koostamisel ja korrigeerimisel, teenindab ja nõustab kliente, lahendab iseseisvalt töös tekkinud probleeme ning esindab ettevõtet talle antud volituste piires. Müügikorraldaja töö on vaheldusrikas ja väljakutseid pakkuv. Töö võib olla periooditi pingeline ja pikaajaliselt istuva, seisva või liikuva iseloomuga. Müügikorraldaja töö eeldab valmisolekut töötada vahetustega, puhkepäevadel, riiklikel pühadel ja õhtusel ajal, erineva temperatuuriga ruumides ja olmemüra keskkonnas, raskuste tõstmist ja töötamist kuvariga.
A.2 Tasks
A.2.1. Klienditeeninduse korraldamine A.2.2. Klientidega arveldamise korraldamine A.2.3. Kaupade käitlemise korraldamine A.2.4. Müügitöö korraldamine A.2.5. Juhendamine ja juhtimine
A.3 Professional preparation
Müügikorraldajaks saab õppida kutseõppeasutuses, täiskasvanute tööalase koolituse kursustel või töökohal. Müügikorraldajal on vähemalt keskharidus.
A.4 Most common occupational titles
Müügikorraldaja, müügiassistent, teenindusjuht, klienditeeninduse juht, tooterühma juht, tootespetsialist, kategooriajuht, vahetuse vanem, tiimijuht, müügiosakonna juht.
A.6 Relevant skills for the future
Teave oskuste ja trendide kohta, mille tähtsus valdkonnas kasvab Oskus kiiresti reageerida ootamatutele situatsioonidele ja aru saada äris toimuvast. Oskus ennetada, hallata ja lahendada kriitilisi olukordi, saada hakkama hädaolukordadega ja nendeks valmistumisega. Oskus töötada suurte andmemahutudega ning andmeid tõlgendada ja aru saada andmepõhisest otsustamisest. Oskus kasutada tehisintellekti võimalusi töös. Järjest olulisemaks muutub tuleviku tehnoloogia mõistmine ja kasutamine. Keskkonnahoiu ja vastutustundliku ettevõtluse alased oskused, roheoskused. Oskus käitada energiat ja ressursse säästvalt ning jäätmeid vähendavalt.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation
Müügikorraldaja, tase 5, kutse moodustub üldoskustest ja kohustuslikest kompetentsidest. Kutse taotlemisel on nõutav kõikide kompetentside tõendamine.
Hariduslikud nõuded
Kutse taotlemisel 1. Keskkharidus 2. Müügikorraldaja, tase 5 kutsestandardile vastava õppekava läbimine või erialane töökogemus vähemalt 2 aastat

B.2 General skills of Sales Organiser, EstQF Level 5
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 korrektelt. 3. Väljendab end selgelt, ladusalt, lühidalt, konkreetset ja arusaadavalt. 4. Osaleb aktiivselt meeskonnatöös, on avatud ja abivalmis; saab aru oma rollist meeskonnas, suudab operatiivselt hinnata kujunenud olukordi ning käituda väärikalt igas olukorras. 5. Kohandab oma käitumist ja suhtlemisviisi, lähtudes suhtluspartneri(te)st, rollidest, olukorrast jmt. Leiab lahenduse keerulistes olukordades. 6. Austab ja tunnustab teiste kultuuride, religioonide, rahvuste, soolise identiteedi jm väärtusi ja norme ning arvestab oma tegevuses nendega. Väärtustab võrdse kohtlemise põhimõtet. 7. Tuleb toime negatiivse suhtumise ja nõudmistega. 8. Säilitab keerukates olukordades rahu ega kaota enesekontrolli. 9. Kutsub häire- või eriolukorras, õnnetusjuhtumi vm korral professionaalse abi ning teavitab tööandjat või vastutavat isikut. 10. Kasutab eesti keelt tasemel B1, ühte Eestis enam kasutatavat võõrkeelt tasemel A2 ja teist võõrkeelt tasemel A1 (lisa 1 – keelte oskustasemete kirjeldused). 11. Kasutab oma töös arvutit infotöötuse ja kommunikatsiooni jaoks iseseisva kasutaja tasemel ning sisuloome, ohutuse ja probleemilahenduse jaoks algtasemel (lisa 2 - digipädevuste enesehindamiskaala).

B.3 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.3.1 Organising customer service	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad 1. Tagab kliendikeskse teeninduse ja korraldab teeninduspersonali tegevusi teenindusprotsessis. 2. Tagab tehniliste vahendite korrasoleku vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale. 3. Tagab kliendisõbraliku ostukeskkonna ning vastutab müügiala korrasoleku eest vastavalt ettevõtte eesmärkidele ja protsessidele. 4. Loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; lõpetab kliendikontakti positiivselt. 5. Tutvustab kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust, pretensiooni esitamise korda ning kauba garantiitingimusi. 6. Teostab müügi ning lisamüügi kasutades erinevaid müügitehnikaid. 7. Käsitleb klientide tagasisidet ja vastab klientide päringutele; võtab vastu kliendi pretensiooni, lahendab selle vastutusala piires järgides kaubanduslaseid õigusakte. 8. Analüüsib klientidelt saadud tagasisidet ja edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.	

B.3.2 Klientidega arveldamise korraldamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad 1. Planeerib klientidega arveldamise protsessi, sh iseteeninduskassa ja elektrooniliste arvelduskanalitega seotud tööprotsessi, järgides rahakäitlemise, turva-, tööohutuse ja tervishoiunõudeid. 2. Korraldab kassatoiminguid oma vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid. 3. Korraldab sularaha käitlemist ja raha käitlemisega seotud toiminguid, järgides raha käitlemise ja turvanõudeid ning ettevõttes kehtestatud korda. 4. Koostab nõuetekohased kassaaruanded, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast ja kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid. 5. Analüüsib kassatöö efektiivsust ja tulemuslikkust vastavalt ettevõtte eesmärkidele. 6. Järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid.	
B.3.3 Organisation of handling of goods	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad 1. Liigitab kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest. 2. Tellib kaupa vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, arvestades müügitulemusi ja olemasolevaid kaubavarusid ning kooskõlastab tarneajad. 3. Korraldab kaupade vastuvõttu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ja kvaliteedi vastavust saatedokumentidele ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid. 4. Tagab kaupade käitlemisega seotud andmete halduse ja korraldab kaupade ladustamise oma vastusala piires vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale; vajadusel lahendab kaupade käitlemisega seotud probleeme. 5. Korraldab kaupade müügiks ettevalmistamise, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, organiseerib kaupade varustamise turvaelementide, nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga; tagab hindade õigsuse ja kaupade piisava saadavuse müügilal. 6. Hindab toidu- ja tööstuskaupade kvaliteeti; jälgib igapäevaselt kaupade säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu saabumisest kuni realiseerimiseni, tunneb erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamismõõtmelusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid. 7. Korraldab ja kujundab kaupade väljapanekute tegemist, sh kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi, vastavalt etteantud juhiste ja järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid. 8. Tagab ja organiseerib pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastutusala piires.	
B.3.4 Organisation of sales	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad 1. Organiseerib müüki vastutusala piires, analüüsib müügitulemusi, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusid, vajadusel teeb ettepanekuid tulemuste parendamiseks ja kampaaniate korraldamiseks, järgides ettevõtte eesmärgi ja protsesse, valdkonna arengut ja konkurentsi. 2. Haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske; teeb kindlaks liigsed kaubavarud ning teeb ettepanekuid kaupade kiiremaks realiseerimiseks ja vajadusel utiliseerimiseks vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale. 3. Tagab ettevõtte põhimõtetele vastava müügi- ja ühikuhinna kujundamise. 4. Osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja analüüsib inventuuri tulemusi oma vastutusala piires. 5. Korraldab müügikampaaniaid ja igapäevast müügiedendust vastavalt ettevõtte turunduseesmärkidele. 6. Korraldab e-poe tellimuste vastuvõttu, komplekteerimist ja müüki, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja programme.	
B.3.5 Supervision and management	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad 1. Hindab, planeerib ning korraldab enda ja müügipersonali tööd, vastutab töö kvaliteedi eest lähtudes ettevõtte eesmärkidest, protsessidest ning arvestades töötajate kompetentsust ja eripära. 2. Koostab töögraafikuid, järgides kehtivaid õigusakte; edastab töötajatele õigeaegselt tööülesannete täitmiseks vajalikku asjakohase informatsiooni, annab juhiseid selgelt ja arusaadavalt. 3. Juhendab töötajaid, toetudes ettevõttes kehtestatud korrale; kohaneb kiiresti muutuvate olukordadega, organiseerides vajadusel ümber enda ja juhendatavate töö.	

4. Osaleb töötajate värbamise protsessis, korraldab uute töötajate sisseelamise ja esmase juhendamise; selgitab välja koolitusvajadused, lähtudes ettevõtte strateegiast.
5. Annab juhendatavale õigeaegselt tagasisidet tema tegevuse kohta, innustab ja tunnustab; vastab juhendatavate küsimustele ning lahendab tekkinud probleemid; kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib, täpsustab ja tõlgendab seda.
6. Tagab ühiste eesmärkide saavutamise, innustades ja tunnustades meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi ja luues positiivse tööõhkkonna.

RECURRING COMPETENCES

B.3.6 Recurring competences of Sales Organiser	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad 1. Jagab tööülesanded töötajate vahel, arvestades iga töötaja teadmisi, oskusi, pädevusi, spetsialiseerumist jm, et tagada tööülesannete õigeaegne täitmine. 2. Kasutab erialases töös vajaminevaid erialaspetsiifilisi tarkvaralahendusi, programme ja infotehnoloogilisi töövahendeid. 3. Vastutab töökohtade ettevalmistuse ja korrasoleku eest oma vastutusala piires; korraldab ja kontrollib töökohtade ja abiruumide korrashoidu, hügieeninõuete ja enesekontrolliplaani täitmist ning vajalike vahendite ja materjalidega varustatust. 4. Järgib kehtestatud töötervishoiu-, tööohutus-, keskkonnaohutus- ja turvanõudeid. 5. Tagab esmaabiandjate olemasolu töökohal. 6. Järgib kaubandusvaldkonda ja tööõigust reguleerivad õigusakte. 7. Analüüsib enda tegevusi erinevates töösituatsioonides.	
Teadmised Kaubatundmine; kaubanduse ajalugu ja tänapäev; mikro- ja makromajandus	

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	04-11102023-2.9/7k
2. Occupational qualification standard compiled by:	Marika Lõhmuste, AS Prisma Peremarket Kaie Pärn, Pärnumaa Kutsehariduskeskus Heldi Sakkarias, Maxima Eesti OÜ Riina Tenno, Tallinna Tööstushariduskeskus Ivi Koobas, Rimi Eesti Food AS Marika Merilai, Kutseksamikeskus MTÜ
3. Occupational qualification standard approved by:	Service
4. No. of decision of Sectoral Council	36
5. Date of decision of Sectoral Council	11.10.2023
6. Occupational qualification standard valid until	10.10.2028
7. Occupational qualification standard version no.	7
8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	5222 Shop Supervisors
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	5
C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Sales Organiser, EstQF Level 5

English:	Sales Organizer
C.3 Annexes	
Lisa 1 Foreign language competences at language skills levels	
Lisa 2 Digital competences - Self-assessment grid	