

KUTSESTANDARD

Ekspordimüügijuht, tase 6

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Ekspordimüügijuht, tase 6	6

A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus
Ekspordimüügijuht on välisriikidele suunatud toodete ja teenuste müük, mis arvestab sihtturuga eripäraga. Ekspordimüügijuhtimine on sihtturuga orienteeritud müügitegevuse koordineerimine koos sinna juurde kuuluvate turu-uuringute koostamise, müügivõrgu loomise ja haldamise, logistika planeerimise ning sihtturudele suunatud turundustegevustega. Töö on intensiivne ning vahelduvate tööülesannetega. Ekspordimüügijuht peab valmis olema meeskonnatööks, mis eeldab suhtlemist nii kaastöötajate kui partneritega (sh. teiste kultuuride mõistmist).
A.2 Tööosad
A.2.1 Ekspordi planeerimine A.2.2 Müügivõrgu juhtimine A.2.3 Turu-uuringute koostamine A.2.4 Logistika planeerimine A.2.5 Ekspordiga seotud juriidika A.2.6 Turundus ja müük välisriikidele sh. messidel osalemine A.2.7 Müügi järgne (after sales) teenindus A.2.8 Koostöö tootearendusega
A.3 Töö keskkond ja eripära
Tööaeg ei ole kindlalt fikseeritud ning võib ette tulla olukordi, kus töötamine väljaspool tavapärasest tööaegast on hädavajalik. Töökoht on enamjaolt kontor, kuid sõltuvalt ettevõttest võib ette tulla palju reisimist ning suhtlemist äripartneritega erinevatest kultuuridest ja ajavöötmest. Kutse eeldab valmisolekut töötada ka puhkepäevadel, riiklikel pühadel, õhtusel ja öisel ajal.
A.4 Töövahendid
Erialane ja bürootarkvara, tavapärased bürootöövahendid. Arvuti, arvutiprogrammid ja andmebaasid. Kõige olulisemaks töövahendiks on süle- ja lauaarvuti, professionaalne (valdkonnale iseloomulik) tarkvara, andmebaasid ja nende erinevad rakendused. Kasutatavateks töövahenditeks on erinevad esitlusvahendid.
A.5 Töös vajalikud isikuomadused
* kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus, õppimisvõime); * koostöövõime (delegeerimine, läbirääkimisvõime) * suhtlemisvalmidus (aktiivne kuulamine, veenev eneseväljendamine) * vastutusvõime (usaldatavus, korrektsus, täpsus, kohusetunne, enesedistsipliin); * otsustusvõime ja iseseisvus; * sihikindlus ja järjekindlus * analüütiline mõtlemine, kontsentreerumisvõime; * üldistusvõime; * multi-tasking.
A.6 Kutsealane ettevalmistus
Valdavalt on ekspordimüügijuhil kõrgharidus (bakalaureusekraad või rakenduslik kõrgharidus).

A.7 Enamlevinud ametinimetused

Välisurgude müügijuht, kliendisuhete juht, kliendihaldur, välissuhete juht, müügijuht, rahvusvaheliste suhete juht, ekspordi-impordi juht.

B-osa
KOMPETENTSUSNÕUDED**B.1 Kutse struktuur**

See kutse moodustub kaheksast kompetentsist. Kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1-B.2.11 ja läbiva kompetentsi B.2.12 tõendamine.

B.2 Kompetentsid**KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID**

B.2.1 Ekspordi planeerimine: Sihtturgude analüüsimine		EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1. Kogudes sihtturgude kohta infot, selgitab välja klientide, edasimüüjate ja teiste koostööpartnerite vajadused ja huvid; võrdleb tooteid ja hindasid, analüüsib uusi müügi- ja kommunikatsioonikanaleid, kirjeldab terviklikult turukonkurentsi jne;		
Teadmised: 1) turu-uuringute korraldamise meetodid; 2) statistika alused.		
Hindamismeetod(id): Uuringu läbiviimine ja tulemuste esitlemine.		
B.2.2 Ekspordi planeerimine: Turundus- ja müügiplaani koostamine		EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1. Osaleb tegevus- ja müügiplaani koostamisel, prognoosides oma piirkonna või tegevusvaldkonna müügimahte, tegevusi ja nendega kaasnevaid kulusid. 2. Osaleb kommunikatsiooniplaani koostamises, esitades ettepanekud enda piirkonna kohta, võttes arvesse meediaturu seisust, konkurentide tegevust ja strateegilisi eesmärgid ning seniste tegevuste tulemuslikkust.		
Teadmised: 1) müügi- ja tegevusplaani koostamine; 2) turukommunikatsiooni põhimõtted; 3) projekti juhtimise alused.		
Hindamismeetod(id): Müügi- ja tegevusplaani kaitsmine (sh juhtumianalüüs).		
B.2.3 Ekspordi planeerimine: Finantside planeerimine		EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1. Vaadates üle planeeritud turundusstrateegia ja tegevusplaani planeerib üksiktegevuste (visiidid, turundusüritused jne) eelarved. 2. Eelmiste aastate tulemuste põhjal või muul viisil planeerib müügikäibe ja tulemi turgude, segmentide, toodete, müügikanalite, võtmeklientide jt lõikes.		
Teadmised: 1) eelarvestamine; 2) eesmärgistamine.		
Hindamismeetod(id): Tulude ja kulude aastaearve esitlemine.		

B.2.4 Ekspordi planeerimine: Ekspordiplaani formuleerimine ja esitlemine	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1. Koostöös ettevõtte võtmeisikutega vormistab oma valdkonna ekspordiplaani korrektselt ja üheselt mõistetavalt, põhjendades veenvalt oma seisukohti.	
Teadmised: 1) presentatsiooni koostamise ja esitlemise alused; 2) esinemistehnikad; 3) ideede müügi alused.	
Hindamismeetod(id): Esitleb kokkuvõtet oma valdkonna ekspordiplaanist.	
B.2.5 Müügivõrgu juhtimine	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1. Lähtudes etteantud kriteeriumitest ja turu-uuringutest koostab potentsiaalsete partnerite nimekirja ning loob nendega esmase kontakti, mõistes otsustajate ja ettevõtete eripära. 2. Peab edasisi läbirääkimisi valitud partneritega, jõudes koostöökokkulepeteni. 3. Hoiab ja juhib partnersuhteid eesmärgiga maksimeerida tulemusi. 4. Koordineerib müügitööd, korraldab müügikampaaniatega seotud tegevusi, mis on suunatud erinevatele regioonidele, toodetele või kliendigruppidele; motiveerib, koolitab, otsib lahendusi tekkinud probleemidele jne. 5. Paremate tulemuste saavutamiseks külastab regulaarselt müügiesindajaid ja kliente. 6. Kasutades erinevaid infokanaleid vahendab müügikanalite infot ettevõttele ja ettevõtte infot müügikanalitele, analüüsib turgudel toimuvat, jälgib ja analüüsib müügitulemusi, teeb ettepanekuid meetmete kasutuselevõtuks paremate tulemuste saavutamiseks. 7. Kujundab müügitoe, tutvustades tooteid ja toodetega seonduvaid nõudeid ja väärtusi, tarnides tootenäidiseid, kontrollides kliendiandmebaasi täitmist ja aidates selle arendamist, olles müügiinimestele kontaktiks jooksvates küsimustes. 8. Võttes aluseks reaalsed vajadused, tagasiside ja müügitulemused ning ettevõtte strateegia koostab koolitusplaani, presentatsiooni- ja koolitusmaterjalid ja korraldab koolitusi nii edasimüüjatele kui ka lõppkasutajatele. 9. Tagamaks müügitulemuste täitmist kogub infot müügiplaani täitmisest ja turul toimuvatest muudatustest, koostab müügiaruandeid, analüüsib ning teeb ettepanekuid olukorra parandamiseks.	
Teadmised: 1) turuanalüüs; 2) kontakti loomise viisid; 3) vajaduste selgitamine; 4) läbirääkimistehnikad; 5) kliendihalduse põhimõtted; 6) kliendihalduse tarkvara; 7) müügi- ja koostöövõrgustiku juhtimine; 8) müügi juhtimine; 9) tarneahela juhtimine; 10) presentatsiooni koostamise ja esitlemise alused; 11) müügianalüüs.	
Hindamismeetod(id): Juhtumi lahendamine.	
B.2.6 Turu-uuringute koostamine	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1. Võttes aluseks uuringu lähteülesande selgitab, millist infot on vaja koguda kliendi-, konkurendi-, keskkonna- jm analüüsiks. 2. Võttes aluseks uuringu lähteülesande, leiab vajalikud infokanalid ning koostab uuringu tegevusplaani ja ajakava, määrab vastutajad, püstib uuringu ülesanded ja määrab eelarve. 3. Võttes aluseks uuringu lähteülesande korraldab turu-uuringu (nt külastab turge, teeb paikvaatlust, kasutab infokanaleid, konsulteerib asjaosalistega, kasutab riiklikku tuge jne) või koordineerib seda juhul kui see sisse ostetakse või tellitakse. 4. Esindab oma ettevõtet teenusepakkujaga suhtlemisel,	

andes teenusepakkuja vajalikku infot ja suuniseid.

5. Analüüsib turu-uuringu sisu ning tulemusi, infot toodete, turgude ja tarbija käitumise kohta (nt mahud, konkurentsitingimused, eripärad, regulatsioonid, ostuotsuse tegemine jne) ja teeb kokkuvõtte.

Teadmised:

- 1) turu-uuringute tüübid, koostamise viisid ja korraldamise alused;
- 2) statistika alused;
- 3) uuringu planeerimine.

Hindamismeetod(id):

Turu-uuringu plaani koostamine ja turu-uuringu läbiviimine.

B.2.7 Logistika planeerimine

EKR tase 6

Tegevusnäitajad:

1. Võttes aluseks kaupade omadused, klientide nõuded ning reaalsed transpordivõimalused teeb ettepanekuid logistika optimaalseks korraldamiseks.
2. Hoiab end kursis logistikaturu ja võrgustikuga ning spetsiifiliste välis- ja tolliregulatsioonidega.
3. Planeerib logistika, andes vajaliku info transporditeenuse osutajale transpordinõuete ja -tingimuste osas. Planeerib kauba lähetamise tähtajad, arvestades ostjate lepingutingimusi ning arvutab maksumuse, lähtudes eelarvest. Tulenevalt vajadusest lahendab operatiivsed küsimused tellijaga jne.
4. Arvestades kliendi nõudeid informatsioonivajaduse osas ning tagamaks toodete õigeaegne kohalejõudmine sihtpunkti, jälgib kauba tarnimist kliendile, kasutades kaasaegseid informatsioonivõimalusi. Jälgib, et logistikateenused oleks osutatud korrektselt, võttes arvesse kaupade/toodete eritingimusi ning muid tarnimisega seotud tingimusi, vajadusel suhtleb teenusepakkujatega ning teeb ettepanekuid ekspordijuhile.
5. Vastavalt tolliregulatsioonidele ja nõuetele vormistab tolliformaalsused, täites/valmistades ette vajalikud dokumendid, pädevuse piires allkirjastab need.
6. Vastavalt tollinõuetele ja protseduuridele taotleb/hangib/valmistab ette vajalikud sertifikaadid (nt ATA Carnet, päritolusertifikaadid jne), suhtleb vastavate instantsidega.
7. Kahjujuhtumi korral vormistab kahju registreerimiseks ja kahjunõude esitamiseks vajalikud dokumendid, lähtudes kindlustustingimustest.
8. Võttes arvesse müügiprognoose ja nende jooksvat täitumist ja kasutades vastavaid andmebaase jälgib laoseisu ja annab vajadusel sisendi tootmisele tootmismahtude osas ja jälgib toote tähtaegset valmimist;
9. Logistika paremaks planeerimiseks viib ennast kurssi tootmisprotsessi eripäradega (nt mahud, nõuded infole toodete eripära kohta, nõuded kvaliteedile jne).

Teadmised:

1. tarneahela juhtimise alused;
2. kaubatundmise alused;
3. logistikateenuse pakkujad;
4. tolliregulatsioonid;
5. välisregulatsioonid;
6. sertifikaatide vormistamine;
7. kahjukäsitluse alused;
8. varude juhtimise alused.

Hindamismeetod (id):

Test (regulatsioonide kohta), juhtumi lahendamine.

B.2.8 Ekspordiga seotud juriidika

EKR tase 6

Tegevusnäitajad:

1. Kasutades kättesaadavaid infoallikaid või informatsiooni konsultantidelt/agentidelt jälgib regulatiivset olukorda sihtturul vastavas valdkonnas ning vajadusel teeb ettepanekud tegevuseks juhtkonnale, tootmisele jne.
2. Hoiab end kursis peamiste toote- ja teenusegruppide regulatsioonidega (nt rahvusvahelised standardid, turvanõuded, tootevastutus nõuded jne).
3. Hoiab end kursis ekspordi logistika ja juriidikaga seonduvates toimingutes ning tunneb INCOTERMS-põhimõisteid.
4. Orienteerub rahvusvahelist kaubandust reguleerivates välislepingutes ja seadustes.

5. Võttes aluseks tüüpepingud valmistab ette kliendilepingud, vajadusel teeb juriidilisele osakonnale (ekspordijuhile) ettepanekuid lepingutingimuste muutmiseks.

Teadmised

- 1) rahvusvahelise juriidika alused;
- 2) tarneklauslid (INCOTERMS);
- 3) infokanalid;
- 4) rahvusvahelised standardid ja regulatsioonid;
- 5) rahvusvahelise kaubandusõiguse alused;
- 6) rahvusvaheline lepinguõigus.

Hindamismeetod(id):

Test.

B.2.9 Turundus ja müük välisurgudel sh messidel osalemine

EKR tase 6

Tegevusnäitajad:

Ekspordi turundus

1. Osaleb turundusstrateegia koostamisel, andes oma valdkonna /regiooni olukorra põhjal koostatud sisendid (nt konkurents, turu prognoosid, meediaturu strateegia jne) ettevõtte turundusstrateegiasse.
2. Võttes aluseks oma valdkonna sisendid teeb ettepanekuid konkreetsete tegevuste läbiviimiseks ja turunduseelarve koostamiseks.
3. Turundusstrateegia elluviimiseks otsib kohalikke ja välispartnereid või agentuure, kasutades selleks sobilikke viise ja struktuure (nt kaubanduskojad, konsultandid, riiklik tugi, andmebaasid jne) ja pidades nõu ekspordijuhile ning turundusosakonnaga.
4. Lähtudes turundusstrateegiast ja eesmärkidest otsib oma regioonis uusi kliente, kasutades turuinformatsiooni, aadressiandmebaase, valdkonnaüritusi ning võrgustikke jm ning tutvustades neile tooteid ja teenuseid ning teostades aktiivset müüki.
5. Vajaduse korral korraldab toodete ja teenuste tutvustamist turundusüritustel (nt toote esitlused, koolitused, kliendikülastused, sotsiaalmeedia kampaaniad jne) koostöös kohalike partnerite ja agentuuridega ning valmistab selleks materjalid ette.
6. Lähtudes turundusstrateegiast ja sihturgude vajadustest tellib reklaami ja reklaammaterjalid agentuuridest, kellega ettevõtte on koostöölepingud.
7. Lähtudes turundusplaani eesmärkidest kogub informatsiooni, mis on vajalik analüüsi tegemiseks.

Ekspordi müük

1. Seoses pakkumiste tegemisega korraldab kliendiläbirääkimisi või toetab kohalikku esindajat kliendiläbirääkimistel.
2. Vastavalt klientide või vajadusel edasimüüjate ja müügiesindajate päringutele vormistab pakkumised lähtuvalt ettevõtte hinnakirjast ja müügistrateegiast.
3. Koostöös turundusega täiendab ettevõtte kodulehte vastavalt sihtriikide informatsiooni vajadustele.
4. Kogub partneritelt tagasisidet, lähtudes püstitatud eesmärkidest ja teeb vajaduse korral parandusettepanekuid ekspordijuhile.

Välismessidel osalemine

1. Lähtudes ettevõtte ekspordiplaanist (nt sihturgude ja valdkondade valik jne) hoiab ennast valdkonna messidega kursis ja teeb ettepanekuid ekspordijuhile messidel osalemiseks.
2. Vajaduse korral on messil osalemise projektijuht, registreerudes messile ning valmistades kliendid ette (teavitab kliente, lepib kokku kohtumisi, kutsub messi ajal toimuvatele üritustele, seminaridele jne), tellides messistendi, näidised ja muud materjalid vastavalt kinnitatud kontseptsioonile ja organiseerib transpordi messile ning on messikorraldaja kontaktisik praktilistes küsimustes.
3. Vastavalt messi töögraafikule osaleb messiboksis ning suhtleb aktiivselt klientide ja külastajatega.
4. Kogub messikontaktid, salvestab ja süstematiseerib need projektijuhile poolt ettenähtud viisil.
5. Vajaduse korral vormistab lepingud või eelkokkulepped klientidega.
6. Vastavalt külastaja huvidele ja vajadustele koostab ja annab üle presentatsioonimaterjalid.
7. Projektijuhina koordineerib messimeeskonna tööd, tehes vajaduse korral messi töögraafikusse muudatusi ning olles kontaktisikuks messikorraldajale.
8. Kasutades messi jooksul kogutud informatsiooni täidab messi jooksul antud lubadused (nt saadab infot, materjale, hoiab kontakte, teeb visiite jne) ning koordineerib kohalike partneritega järeltöö tegemise.

Teadmised:

1. turuanalüüsi põhimõtted;
2. turukommunikatsiooni põhimõtted;

3. läbirääkimistehnikad; 4. turundusstrateegia; 5. informatsiooni leidmise tehnikad; 6. presentatsiooni koostamise ja esitlemise alused; 7. esinemistehnikad; 8. ideede müügi alused; 9. reklaamikommunikatsiooni põhimõtted; 10. internetiturunduse alused; 11. turundusanalüüsi põhimõtted; 12. projekti juhtimine; 13. kontakti loomine; 14. messiturunduse põhimõtted.	
Hindamismeetod(id): Simulatsioon (kontaktiloomise oskus).	
B.2.10 Müügi järgne (after sales) teenindamine	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1. Vastavalt klientide vajadustele annab nõu, vastab küsimustele, lahendab probleeme, küsib tagasisidet, lähtudes rahvusvahelise ärisuhtluse tavadest. 2. Analüüsib regulaarselt klientide rahulolu kogutud tagasisidest ning vajaduse korral teeb juhile parendusettepanekuid.	
Teadmised: 1. Klienditeeninduse alused.	
Hindamismeetod(id): Simulatsioon.	
B.2.11 Koostöö tootearendusega	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1. Lähtuvalt turgude ja klientide vajadustest annab tagasisidet olemasolevate toodete täiendamiseks ja suuniseid uute toodete arendamiseks. 2. Annab sisendi tootearendusprotsessi, lähtudes klientide ja sihtturgude nõuetest ning eripäradest, olles vahelüli klientide ja tootearendusmeeskonna vahel. 3. Analüüsib sihtturgude spetsiifilisi regulatiivseid ja kultuurilisi eripärasid ning koostöös toote arendusmeeskonna ja tootmisega kohandab tooted sihtturgudele.	
Teadmised: Tootearenduse alused ja protsessid.	
Hindamismeetod(id): Test.	

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.12 Ekspordimüügi juht, tase 6 kutset läbiv kompetents	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1. On algatusvõimeline, töötab meeskonnas tulemuslikult, kohaneb muutuvate oludega, tegutseb enesekindlalt ilma välise juhendamisetä ja võtab vastutuse projektide, tegude ja inimeste eest. 2. Püstitab selged eesmärgid ja jälgib protsessi jooksul tähtaegadest ning etappidest kinnipidamist. 3. Loob töötava kontaktidevõrgustiku nii organisatsiooni siseselt kui ka väliselt, töötab probleemidele välja toimivaid lahendusi. Kohaneb muutuvate oludega. 4. Teeb ettekandeid ja esineb avalikkuse ees enesekindlalt ja oskuslikult, kasutades kõrgel tasemel arvutiprogramme ja esitlustehnikat. 5. peab tähtsaks eetilisi tõekspidamisi ja väärtusi, näitab üles tegude ja sõnade ühtsust.	
Teadmised: 1) riigikeel tasemel C1; 2) vähemalt ühe võõrkeeleskus tasemel C1 ja teine võõrkeel tasemel B1;	

- 3) kultuuridevaheline kommunikatsioon;
- 4) suhtlemispsühholoogia alused;
- 5) meeskonnajuhtimise alused;
- 6) läbirääkimistehnikad ja analüütiline võimekus;
- 7) müügitöö alused.

Hindamismeetod(id):

Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamisega.

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	14-07062012-03/1k
2. Kutsestandardi koostajad	Allan M. Pettai, Harju Elekter AS Anu-Maaja Pallok, EAS Anu-Mall Naarits, Marketingi Instituut Juhan Bernadt, Ekspordiakadeemia Peter Gornischeff, Eesti Kaubandus-Tööstuskoda Sirje Potisepp, Eesti Toiduainete Liit Tiina Truuväärt, EAS
3. Kutsestandardi kinnitaja	Äriteenininduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	10
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	07.06.2012
6. Kutsestandard kehtib kuni	06.06.2017
7. Kutsestandardi versiooni number	1
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	1221 Müügi- ja turundusjuhid
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	6
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Area sales manager, level 6
C.3 Lisad	
Lisa 1 Tööosad ja tööülesanded	
Lisa 2 Kutsealased terminid	
Lisa 3 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 4 Keelte oskustasemete kirjeldused	