

KUTSESTANDARD

Müüja-klienditeenindaja, tase 4

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

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Müüja-klienditeenindaja, tase 4	4

Võimalikud spetsialiseerumised ja nimetused kutsetunnistusel	
Spetsialiseerumine	Nimetus kutsetunnistusel
Toidu- ja esmatarbekaubad	Müüja-klienditeenindaja, tase 4 Toidu- ja esmatarbekaubad
Aia- ja ehituskaubad	Müüja-klienditeenindaja, tase 4 Aia- ja ehituskaubad
Garderoobikaubad	Müüja-klienditeenindaja, tase 4 Garderoobikaubad
Vaba-aja kaubad	Müüja-klienditeenindaja, tase 4 Vaba-aja kaubad
Elektroonika- ja bürookaubad	Müüja-klienditeenindaja, tase 4 Elektroonika- ja bürookaubad

A-osa

KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus
Müüja töötab kaubandusettevõttes ja tema tööks on klientide teenindamine, kaupade käitlemine, müümine ja arveldamine. Müüja osaleb müügitöö korraldamisel ja meeskonnatöös, on teenindusvalmis, täidab oma tööülesandeid nii tava- kui eriolukordades. Müüja vastutab oma tööülesannete täitmise eest ja on valmis juhendama teisi töötajaid oma vastutusala piires. Müüjal on võimalik spetsialiseeruda kindlale kaubagrupile: 1) toidu- ja esmatarbekaubad; 2) aia- ja ehituskaubad; 3) garderoobikaubad; 4) vaba-aja kaubad; 5) elektroonika- ja bürookaubad.
A.2 Tööosad
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 Töö keskkond ja eripära

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

A.4 Töövahendid

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

A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

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

A.6 Kutsealane ettevalmistus

Müüjaks saab õppida kutseõppeasutuses, täiskasvanute tööalase koolituse kursustel või töökohal.

A.7 Enamlevinud ametinimetused

Müüja, klienditeenindaja, kassapidaja, müüja-konsultant.

B-osa **KOMPETENTSUSNÕUDED**

B.1 Kutse struktuur

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 kaubagrupid:

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

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Kaupade käitlemine ja kaubatundmine	EKR tase 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	EKR tase 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	EKR tase 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) jälgib 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	EKR tase 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 juhistelet.	
Hindamismeetod(id): Test ja/või praktiline ülesanne ja/või oskuste ettenäitamine.	

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.10 Suhtlemine ja kommunikatsioonivahendite kasutamine	EKR tase 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 Töökoha ettevalmistamine ja korrashoid	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) kontrollib vajalike töövahendite olemasolu enne töö alustamist ja vajadusel täiendab vajalike töövahendite ja materjalidega; 2) tagab töökoha korrashoiu tööpäeva jooksul.	
B.2.12 Tööohutuse, töötervishoiu ja turvanõuete järgimine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) järgib tööandja kehtestatud tööohutus-, töötervishoiu- ja turvanõudeid.	
B.2.13 Hügieeninõuete täitmine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) järgib kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeni ning enesekontrollisüsteemi nõudeid.	
B.2.14 Kaubanduse valdkonna seadusandlus	EKR tase 4
1) järgib kaubandusega seotud õigusaktides kehtestatud nõudeid.	
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.	

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-09052013-2.1/5k

2. Kutsestandardi koostajad	Kaido Kaljuvee, Elisa Eesti AS Heldi Kikas, Tallinna Ülikool Katrin Kuldkepp, Eesti Kaupmeeste Liit Örne 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. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	11
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	09.05.2013
6. Kutsestandard kehtib kuni	30.10.2013
7. Kutsestandardi versiooni number	5
8. Viide Ametite Klassifikatorile (ISCO 08)	5223 Poemüüjad
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	4
C.2 Kutsenimetuse võõrkeeles	
Inglise keeles	Shop assistant, level 4
Vene keeles	Продавец
C.3 Lisad	