

KUTSESTANDARD

Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4

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.

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4	4

A-osa KUTSEKIRJELDUS

<p>A.1 Töö kirjeldus</p> <p>Kaubanduse klienditeenindaja tööks on klientide teenindamine, kaupade käitlemine, pakkumine, müümine ja arveldamine. Ta osaleb müügitöö korraldamisel ja meeskonnatöös, täidab oma tööülesandeid erinevates olukordades, on valmis juhendama teisi töötajaid oma vastutusala piires. Vastutab oma tööülesannete täitmise eest.</p>
<p>A.2 Tööosad</p> <p>A.2.1 Teenindamine ja müümine</p> <ol style="list-style-type: none"> Klientide teenindamine. Kaupade tutvustamine, kliendi nõustamine ja müümine. Müügijärgne teenindamine. <p>A.2.2 Kassatöö</p> <ol style="list-style-type: none"> Kassatoimingud ja arvete koostamine. Raha käitlemine. Kassaaruande koostamine. Müügipiirangute järgimine. <p>A.2.3 Kaupade käitlemine</p> <ol style="list-style-type: none"> Kaupade tellimine. Kaupade vastuvõtmine ja ladustamine. Kaupade müügiks ettevalmistamine. Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine. Kaupade realiseerimisaegade jälgimine. Kauba kvaliteedi hindamine. Kaubagruppide liigitamine. <p>A.2.4 Müügitöö korraldamine</p> <ol style="list-style-type: none"> Hinna arvutamine. Kaupade inventeerimine.
<p>A.3 Töö keskkond ja eripära</p> <p>Kaubanduse klienditeenindaja töö on vaheldusrikas, võib olla periooditi pingeline ja pikaajaliselt istuva, seisva või liikuva iseloomuga. Müüja-klienditeenindaja töötab graafiku alusel, töö eeldab valmisolekut töötada puhkepäevadel, riiklikel pühadel ja õhtusel ajal, erineva temperatuuriga ruumides ja olmemüra keskkonnas, raskuste tõstmist ja töötamist kuvariga.</p>
<p>A.4 Töövahendid</p> <p>Kaubanduse klienditeenindaja kasutab töös kauba müügiks ja käitlemiseks vajalikke vahendeid ja seadmeid vastavalt kaubandusettevõtte eripärale.</p>

A.5 Tööks vajalikud isikuomadused
Töö eeldab valmisolekut inimeste teenindamiseks, meeldivat ja viisakat käitumist, head suhtlemis- ja väljendusoskust, ausust, iseseisvust ja kohusetundlikkust. Töö sujumisele aitab kaasa tolerantsus, kannatlikkus, hea füüsiline ja vaimne vastupidavus, võime paindlikult lülituda ühelt tegevuselt teisele.
A.6 Kutsealane ettevalmistus
Kaubanduse klienditeenindajaks saab õppida kutseõppeasutuses, täiskasvanute tööalase koolituse kursustel või töökohal.
A.7 Enamlevinud ametinimetused
Klienditeenindaja, kassapidaja, müüja-konsultant, e-kaupluse klienditeenindaja, müügikonsultant.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur
Kaubanduse klienditeenindaja, tase 4 kutse taotlemisel tuleb tõendada kohustuslikud kompetentsid B.2.1 – B.2.4 ja läbiv kompetents B.2.5.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Teenindamine ja müümine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1. loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; juhendab klienti iseteenindussüsteemide ja teiste nutilahenduste kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi; lõpetab kliendikontakti positiivselt; 2. tutvustab kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust, pretensiooni esitamise korda ja kauba garantiitingimusi ja teostab müügi ning lisamüügi kasutades erinevaid müügitehnikaid; 3. edastab klientidelt saadud tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; võtab vastu kliendi pretensiooni, võimalusel lahendab selle iseseisvalt või suunab edasi.	
B.2.2 Kassatöö	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1. teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; koostab ja esitab nõuetekohase arve, arveldab klientidega, kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid; teeb toiminguid iseteeninduskassas; 2. järgib raha käitlemisel kehtivaid reegleid ja nõudeid; kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja/või kasutades spetsiaalseid tehnilisi vahendeid; 3. esitab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast; 4. järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid.	
B.2.3 Kaupade käitlemine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1. kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, tellib kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; 2. võtab kaubad vastu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ning kvaliteedi vastavust saatedokumentidele, järgib kaubagrupile kehtestatud nõudeid; teavitab mittevastavusest ja kinnitab kaupade vastuvõtmise vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele; ladustab kaubad müügisaali või lattu järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja ettevõttes kehtestatud nõudeid; 3. valmistab kaubad müügiks ette, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõttes kehtestatud nõuetest ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; paigutab kaubad müügisaali, tagades kaupade piisava	

saadavuse; osaleb väljapanekute kujundamisel, lähtudes etteantud juhistest; varustab kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust ettevõtte infosüsteemis olevate andmetega;

4. käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid järgides käitlemise ja ettevõttes kehtivaid nõudeid;

5. jälgib realiseerimisaegasid ja mittevastavuse korral kõrvaldab tooted müügit;

6. hindab sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti; eristab erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamismõimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid;

7. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest.

B.2.4 Müügitöö korraldamine

EKR tase 4

Tegevusnäitajad:

1. arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest;
2. osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja fikseerides inventeeritavate kaupade kogused.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENSIID

B.2.5 Kaubanduse klienditeenindaja kutset läbiv kompetents

EKR tase 4

Tegevusnäitajad:

1. järgib klienditeeninduse head tava ja muid teeninduse standardeid;
2. suhtleb sõbralikult, näidates üles huvi ja hoolivust klientide ja kolleegide vastu, kasutades erinevaid suhtlemistehnikaid ning lähtudes heast tavast ja kliendikesksuse põhimõtetest; väljendab ennast selgelt ja arusaadavalt; käitub suhtlemisel viisakalt, lugupidavalt ja korrektselt;
3. osaleb aktiivselt meeskonnatöös, on avatud ja abivalmis; saab aru oma rollist meeskonnas, suudab operatiivselt hinnata kujunenud olukordi ning käituda väärilt igas olukorras; tuleb toime negatiivse suhtumise ja nõudmistega ning säilitab kontrolli olukorra üle; korraldab oma tööd asjakohaselt;
4. mõistab kultuuride mitmekesisust ja on salliv;
5. kasutab eesti keelt tasemel B1 (lisa 1), ühte võõrkeelt tasemel A2;
6. tagab töökoha korrashoiu ja kontrollib vajalike töövahendite olemasolu;
7. järgib kehtestatud tööohutus-, töötervishoiu- ja turvanõudeid;
8. järgib kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeni ning enesekontrollisüsteemi nõudeid;
9. järgib kaubandusega seotud õigusaktides kehtestatud nõudeid;
10. kasutab arvutiit Digipädevuste enesehindamise skaala (lisa 2) Algtasemel kasutaja tasemel; kasutab erialast tarkvara tööks vajalikul tasemel.

Hindamismeetod(id):

Läbivaid kompetentse hinnatakse 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	04-17102018-1.2.1/7k
2. Kutsestandardi koostajad	Marika Lõhmuste, AS Prisma Peremarket Marika Merilai, Kaupmeeste Liit Kaie Pärn, Pärnumaa Kutsehariduskeskus Heldi Sakkarias, AS Stockmann Riina Tenno, Tallinna Tööstushariduskeskus Kaire Tero, Rimi Eesti Food AS
3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	17
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	17.10.2018

6. Kutsestandard kehtib kuni	16.10.2023
7. Kutsestandardi versiooni number	7
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	5223 Poemüüjad
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	4
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Shop Assistant, EstQF Level 4
Vene keeles	Продавец
C.3 Lisad	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 2 Digipädevuste enesehindamise skaala	