

# 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><b>A.1 Töö kirjeldus</b></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><b>A.2 Tööosad</b></p> <p>A.2.1 Teenindamine ja müümine</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Klientide teenindamine.</li> <li>Kaupade tutvustamine, kliendi nõustamine ja müümine.</li> <li>Müügijärgne teenindamine.</li> </ol> <p>A.2.2 Kassatöö</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kassatoimingud ja arvete koostamine.</li> <li>Raha käitlemine.</li> <li>Kassaaruande koostamine.</li> <li>Müügipiirangute järgimine.</li> </ol> <p>A.2.3 Kaupade käitlemine</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kaupade tellimine.</li> <li>Kaupade vastuvõtmine ja ladustamine.</li> <li>Kaupade müügiks ettevalmistamine.</li> <li>Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine.</li> <li>Kaupade realiseerimisaegade jälgimine.</li> <li>Kauba kvaliteedi hindamine.</li> <li>Kaubagruppide liigitamine.</li> </ol> <p>A.2.4 Müügitöö korraldamine</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Hinna arvutamine.</li> <li>Kaupade inventeerimine.</li> </ol>
<p><b>A.3 Töö keskkond ja eripära</b></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><b>A.4 Töövahendid</b></p> <p>Kaubanduse klienditeenindaja kasutab töös kauba müügiks ja käitlemiseks vajalikke vahendeid ja seadmeid vastavalt kaubandusettevõtte eripärale.</p>

<b>A.5 Tööks vajalikud isikuomadused</b>
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.
<b>A.6 Kutsealane ettevalmistus</b>
Kaubanduse klienditeenindajaks saab õppida kutseõppeasutuses, täiskasvanute tööalase koolituse kursustel või töökohal.
<b>A.7 Enamlevinud ametinimetused</b>
Klienditeenindaja, kassapidaja, müüja-konsultant, e-kaupluse klienditeenindaja, müügikonsultant.

## B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

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

<b>B.2 Kompetentsid</b>
-------------------------

### KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

<b>B.2.1 Teenindamine ja müümine</b>	<b>EKR tase 4</b>
Tegevusnäitajad 1. Loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; lõpetab kliendikontakti positiivselt. 2. Tuleb toime negatiivse suhtumise ja nõudmistega. 3. Säilitab keerukates olukordades rahu ega kaota enesekontrolli. 4. Tutvustab kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust. 5. Teostab müügi ja lisamüügi kasutades erinevaid müügitehnikaid. 6. Selgitab pretensiooni esitamise korda ja kauba garantiitingimusi, võtab vastu kliendi pretensiooni, võimalusel lahendab selle iseseisvalt või suunab edasi. 7. Edastab klientidelt saadud tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale. 8. Juhendab klienti iseteenindussüsteemide ja teiste nutilahenduste kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi. 9. Jälgib kliendi tegevust mingi perioodi või toimingu jooksul ning annab nõu, kuidas tegevust kõige mugavamalt, ohutumalt ja lihtsamalt teha.	
<b>B.2.2 Kassatöö</b>	<b>EKR tase 4</b>
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>B.2.3 Kaupade käitlemine</b>	<b>EKR tase 4</b>
Tegevusnäitajad 1. Liigitab kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest.	

<p>2. Kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, tellib kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid.</p> <p>3. Võtab kaubad vastu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ning kontrollides koguste ja kvaliteedi vastavust saatedokumentidele, järgib kaubagrupile kehtestatud nõudeid; teavitab mittevastavusest ja kinnitab kaupade vastuvõtmise vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele.</p> <p>4. Ladustab kaubad müügisaali või lattu järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja ettevõttes kehtestatud nõudeid.</p> <p>5. Valmistab kaubad müügiks ette, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ning lähtudes ettevõttes kehtestatud nõuetest ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid. Varustab kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust ettevõtte infosüsteemis olevate andmetega.</p> <p>6. Paigutab kaubad müügisaali, tagades kaupade piisava saadavuse, jälgides realiseerimisaegasid ja mittevastavuse korral kõrvaldab tooted müügilt. Osaleb väljapanekute kujundamisel, lähtudes etteantud juhistest.</p> <p>7. Hindab toidu- ja tööstuskaupade kvaliteeti; tunneb erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamisevõimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid.</p> <p>8. Võtab vastu ning komplekteerib e-poe tellimused kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja programme.</p> <p>9. Käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid järgides käitlemise ja ettevõttes kehtivaid nõudeid.</p> <p>10. Osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja fikseerides inventeeritavate kaupade kogused.</p>	
<b>B.2.4 Müügitöö korraldamine</b>	<b>EKR tase 4</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1. arvutab kaupale müügi- ja ühikuhinna, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest;</p> <p>2. osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja fikseerides inventeeritavate kaupade kogused.</p>	

## KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

<b>B.2.5 Kaubanduse klienditeenindaja kutset läbiv kompetents</b>	<b>EKR tase 4</b>
<p>Tegevusnäitajad</p> <p>1. Valmistab ette töökoha, materjalid ja seadmed ning pärast töö lõpetamist korrastab tööala, ruumi ja seadmed.</p> <p>2. Järgib kutsealaga seonduvaid isikliku ja tööhügieeni ning enesekontrollisüsteemi nõudeid.</p> <p>3. Järgib kaubandusega seotud õigusaktides kehtestatud nõudeid.</p> <p>4. Kasutab erialases töös vajaminevaid erialaspetsiifilisi tarkvaralahendusi, programme ja infotehnoloogilisi töövahendeid.</p> <p>5. Juhendab, kuidas seadet kasutada, nt sisse ja välja lülitada, tehnilisi probleeme tuvastada ja lahendada, näidukuid jälgida jm.</p> <p>6. Juhendab vajadusel ametit või tööd õppivat inimest, kuidas rakendada õpitud tööelus, nt annab edasi oma kutsealaseid teadmisi ja oskusi, jälgib juhendatava tööd ning vajaduse korra selgitab ja korrigeerib töövõtteid.</p>	
<p>Teadmised</p> <p>Kaubatundmine; kaubanduse ajalugu ja tänapäev; mikro- ja makromajandus.</p>	

## C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

<b>C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile</b>	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-17102018-1.2.1/7k
2. Kutsestandardi koostajad	<p>Marika Lõhmuste, AS Prisma Peremarket</p> <p>Marika Merilai, Kaupmeeste Liit</p> <p>Kaie Pärn, Pärnumaa Kutsehariduskeskus</p> <p>Heldi Sakkarias, AS Stockmann</p> <p>Riina Tenno, Tallinna Tööstushariduskeskus</p> <p>Kaire Tero, Rimi Eesti Food AS</p>

3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	17
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	17.10.2018
6. Kutsestandard kehtib kuni	10.10.2023
7. Kutsestandardi versiooni number	7
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	5223 Poemüüjad
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	4
<b>C.2 Kutsenimetus võõrkeeles</b>	
Inglise keeles	Shop Assistant, EstQF Level 4
Vene keeles	Продавец
<b>C.3 Lisad</b>	
Lisa 1 <a href="#">Keelte oskustasemete kirjeldused</a>	
Lisa 2 <a href="#">Digipädevuste enesehindamise skaala</a>	