

KUTSESTANDARD

Müügikorraldaja, tase 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.

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Müügikorraldaja, tase 5	5

A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus

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.

A.2 Tööosad

A.2.1 Klienditeeninduse korraldamine

1. Kliendikeskse teeninduse korraldamine.
2. Klientide teenindamine.
3. Kaupade tutvustamine, kliendi nõustamine ja müümine.
4. Müügijärgne teenindamine.

A.2.2 Kassatöö korraldamine

1. Kassatöö planeerimine.
2. Kassatoimingud ja arvete koostamine.
3. Raha käitlemine.
4. Kassaaruande koostamine.
5. Müügipiirangute järgimine.

A.2.3 Kaupade käitlemise korraldamine

1. Kaupade tellimine.
2. Kaupade vastuvõtmine ja ladustamine.
3. Kaupade müügiks ettevalmistamine.
4. Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine.
5. Kauba kvaliteedi hindamine.
6. Kaubagruppide liigitamine.
7. Kaubavarude juhtimisega seotud riskide haldamine.

A.2.4 Müügitöö korraldamine

1. Müügi organiseerimine.
2. Hinna kujundamine.
3. Kaupade inventeerimine.
4. Müügikampaaniate korraldamine.

A.2.5 Juhendamine ja juhtimine

1. Töö organiseerimine ja juhtimine.

2. Töötajate juhendamine. 3. Tagasiside andmine.
A.3 Töö keskkond ja eripära
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 öhtusel ajal, erineva temperatuuriga ruumides ja olmemüra keskkonnas, raskuste tõstmist ja töötamist kuvariga.
A.4 Töövahendid
Müügikorraldaja kasutab töös kauba müügiks ja käitlemiseks vajalikke vahendeid ja seadmeid vastavalt kaubandusettevõtte eripärale.
A.5 Tööks vajalikud isikuomadused
Töö eeldab valmisolekut inimeste teenindamiseks ja juhtimiseks. Töös on olulised koostöö- ja suhtlemisoskus, usaldusväärsus, korrektsus, kohusetunne, planeerimis-, analüüsi-, organiseerimis- ja juhtimisoskus. Töö eeldab füüsilise ja vaimse koormuse taluvust ja võimet paindlikult lülituda ühelt tegevuselt teisele.
A.6 Kutsealane ettevalmistus
Müügikorraldajaks saab õppida kutseõppeasutuses, täiskasvanute tööalase koolituse kursustel või töökohal. Müügikorraldajal on vähemalt keskharidus.
A.7 Enamlevinud ametinimetused
Müügikorraldaja, müügiassistent, teenindusjuht, tooterühmajuh, vahetuse vanem, teenindaja-administraator, klienditeeninduse juht.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur
Müügikorraldaja, tase 5 kutse taotlemisel tuleb tõendada kõik kompetentsid.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENSIID

B.2.1 Klienditeeninduse korraldamine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1. tagab kliendikeskse teeninduse ja kliendisõbraliku ostukeskkonna ning vastutab müügi korrasoleku eest vastavalt ettevõtte eesmärkidele ja protsessidele; korraldab, juhendab ja kontrollib teeninduspersonali tegevusi teenindusprotsessis, sh kassatoimingutes; tagab tehniliste vahendite korrasoleku vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; 2. loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; juhendab klienti iseteenindussüsteemise kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi; lõpetab kliendikontakti positiivselt; 3. 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; 4. käsitleb klientide tagasisidet ja vastab klientide päringutele; võtab vastu kliendi pretensiooni, lahendab selle vastutusala piires järgides kaubandusalaseid õigusakte; analüüsib klientidelt saadud tagasisidet ja edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.	
B.2.2 Kassatöö korraldamine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1. planeerib klientidega arveldamise protsessi, sh iseteeninduskassa ja elektrooniliste arvelduskanalitega seotud tööprotsessi, järgides rahakäitlemise, turva-, tööohutuse- ja tervishoiunõudeid;	

2. korraldab kassatoiminguid määratletud 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; analüüsib kassatöö efektiivsust ja tulemuslikkust vastavalt ettevõtte eesmärkidele;
5. järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid.

B.2.3 Kaupade käitlemise korraldamine	EKR tase 5
--	-------------------

- Tegevusnäitajad:
1. tellib kaupa vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, arvestades müügitulemusi ja olemasolevaid kaubavarusid ning kooskõlastab tarneajad;
 2. korraldab kaupade vastuvõttu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ja kvaliteedi vastavust saatedokumentidele ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; 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 probleemid;
 3. korraldab kaupade müügiks ettevalmistamise, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, organiseerib kaupade varustamise turvaelementide, nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga; tagab hindade õigsuse ja kaupade piisava saadavuse müügi jaoks; korraldab ja kujundab kaupade väljapanekute tegemist, sh kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi, vastavalt etteantud juhiste ja järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid;
 4. tagab ja organiseerib pakendite, taara ja ohtlike jäätmekohase käitlemise oma vastusala piires;
 5. hindab sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti; eristab erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamise võimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid;
 6. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest;
 7. haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske, jälgib igapäevaselt säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ning hindab ja kontrollib kaupade kvaliteeti saabumisest kuni realiseerimiseni; teeb kindlaks liigsed kaubavarud ning teeb ettepanekuid kaupade kiiremaks realiseerimiseks ja vajadusel utiliseerimiseks, vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale.

B.2.4 Müügitöö korraldamine	EKR tase 5
------------------------------------	-------------------

- Tegevusnäitajad:
1. organiseerib müüki vastusala 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. tagab ettevõtte põhimõtetele vastava müügi- ja ühikuhinna kujundamise;
 3. osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja analüüsib inventuuri tulemusi oma vastusala piires;
 4. korraldab müügi kampaaniaid ja igapäevast müügi edendamist vastavalt ettevõtte turunduse eesmärkidele.

B.2.5 Juhendamine ja juhtimine	EKR tase 5
---------------------------------------	-------------------

- Tegevusnäitajad:
1. organiseerib, jälgib ja kontrollib enda ning müügipersonali tööd, vastutab töö kvaliteedi eest; koostab töögraafikuid, järgides kehtivaid õigusakte; tagab ühiste eesmärkide saavutamise, innustades ja tunnustades meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi ja luues positiivse tööõhkkonna; edastab töötajatele õigeaegselt tööülesannete täitmiseks vajaliku asjakohase informatsiooni, annab juhiseid selgelt ja arusaadavalt;
 2. juhendab töötajaid, toetudes ettevõttes kehtestatud korrale; korraldab uute töötajate sisseelamise ja esmase juhendamise; selgitab välja koolitusvajadused, lähtudes ettevõtte strateegiast; kohaneb kiiresti muutuvate olukordadega, organiseerides vajadusel ümber enda ja juhendavate töö;
 3. 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.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.6 Müügi korraldaja kutset läbiv kompetents	EKR tase 5
---	-------------------

- 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;
4. tuleb toime negatiivse suhtumise ja nõudmistega ning säilitab kontrolli olukorra üle; korraldab tööd asjakohaselt ja õiglaselt, lähtudes ettevõtte eesmärkidest, protsessidest ning arvestades töötajate kompetentsust;
5. mõistab kultuuride mitmekesisust ja on salliv; kasutab eesti keelt tasemel B1, ühte võõrkeelt tasemel A2, teist võõrkeelt tasemel A1 (Lisa 1);
6. kasutab oma töös digioskuste osaoskusi Infotöötlus ja Kommunikatsioon iseseiseva kasutaja tasemel, Sisuloome, Ohutus, Probleemilahendus algtasemel kasutaja tasemel; kasutab erialast tarkvara tööks vajalikul tasemel (Lisa 2);
7. vastutab töökohtade ettevalmistuse ja korrasoleku eest oma vastutusala piires; korraldab ja kontrollib töökohtade ja abiruumide korrashoidu, hügieeninõuete ning enesekontrolliplaani täitmist ning vajalike vahendite ja materjalidega varustatust;
8. järgib kehtestatud töötervishoiu-, tööohutus-, keskkonnaohutus- ja turvanõudeid; õnnetusjuhtumi korral annab vältimatut abi, vajadusel kutsub professionaalse abi ja teavitab õnnetusjuhtumist tööandjat ja/või vastutavat isikut; oskab tegutseda häire- ja eriolukordades ning vajaduse korral kutsub professionaalse abi ning teavitab tööandjat ja/või vastutavat isikut;
9. järgib kaubandusvaldkonda ja tööõigust reguleerivad õigusakte.

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	04-17102018-1.2.2/6k
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	6
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	3322 Müügiesindajad
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	5
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Sales Organiser, EstQF Level 5
C.3 Lisad	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 2 Digipädevuste enesehindamise skaala	