

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, tooterühmajuht, 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 korraldab teeninduspersonalitegevusi teenindusprotsessis. 2. Tagab tehniliste vahendite korrasoleku vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale. 3. Tagab kliendisõbraliku ostukeskkonna ning vastutab müügiala korrasoleku eest vastavalt ettevõtte eesmärkidele ja protsessidele. 4. Loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; lõpetab kliendikontakti positiivselt. 5. Tutvustab kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust, pretensiooni esitamise korda ning kauba garantiitingimusi. 6. Teostab müügi ning lisamüügi kasutades erinevaid müügitehnikaid. 7. Käsitleb klientide tagasisidet ja vastab klientide päringutele; võtab vastu kliendi pretensiooni, lahendab selle vastutusala piires järgides kaubanduslaseid õigusakte. 8. 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. Liigitab kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest.
 2. Tellib kaupa vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, arvestades müügitulemusi ja olemasolevaid kaubavarusid ning kooskõlastab tarneajad.
 3. Korraldab kaupade vastuvõttu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ja kvaliteedi vastavust saatedokumentidele ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid.
 4. 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.
 5. Korraldab kaupade müügiks ettevalmistamise, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, organiseerib kaupade varustamise turvaelementide, nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga; tagab hindade õigsuse ja kaupade piisava saadavuse müügi ajal.
 6. Hindab toidu- ja tööstuskaupade kvaliteeti; jälgib igapäevaselt kaupade säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu saabumisest kuni realiseerimiseni, tunneb erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamise võimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid.
 7. Korraldab ja kujundab kaupade väljapanekute tegemist, sh kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi, vastavalt etteantud juhiste ja järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid.
 8. Tagab ja organiseerib pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastusala piires.

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. Haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske; teeb kindlaks liigsed kaubavarud ning teeb ettepanekuid kaupade kiiremaks realiseerimiseks ja vajadusel utiliseerimiseks vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale.
 3. Tagab ettevõtte põhimõtetele vastava müügi- ja ühikuhinna kujundamise.
 4. Osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja analüüsib inventuuri tulemusi oma vastusala piires.
 5. Korraldab müügi kampaaniaid ja igapäevast müügi edendust vastavalt ettevõtte turunduse eesmärkidele.
 6. Korraldab e-poe tellimuste vastuvõttu, komplekteerimist ja müüki, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja programme.

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

- Tegevusnäitajad
1. Hindab, planeerib ning korraldab enda ja müügipersonali tööd, vastutab töö kvaliteedi eest lähtudes ettevõtte eesmärkidest, protsessidest ning arvestades töötajate kompetentsust ja eripära.
 2. Koostab töögraafikuid, järgides kehtivaid õigusakte; edastab töötajatele õigeaegselt tööülesannete täitmiseks vajalikku asjakohase informatsiooni, annab juhiseid selgelt ja arusaadavalt.
 3. Juhendab töötajaid, toetudes ettevõttes kehtestatud korrale; kohaneb kiiresti muutuvate olukordadega, organiseerides vajadusel ümber enda ja juhendatavate töö.
 4. Osaleb töötajate värbamise protsessis, korraldab uute töötajate sisseelamist ja esmast juhendamist; selgitab välja koolitusvajadused, lähtudes ettevõtte strateegiast.
 5. 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.

6. Tagab ühiste eesmärkide saavutamise, innustades ja tunnustades meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi ja luues positiivse tööohkkonna.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.6 Müügikorraldaja kutset läbiv kompetents	EKR tase 5
<p>Tegevusnäitajad</p> <ol style="list-style-type: none"> Jagab tööülesanded töötajate vahel, arvestades iga töötaja teadmisi, oskusi, pädevusi, spetsialiseerumist jm, et tagada tööülesannete õigeaegne täitmine. Kasutab erialases töös vajaminevaid erialaspetsiifilisi tarkvaralahendusi, programme ja infotehnoloogilisi töövahendeid. Vastutab töökohtade ettevalmistuse ja korrasoleku eest oma vastutusala piires; korraldab ja kontrollib töökohtade ja abiruumide korrashoidu, hügieeninõuete ja enesekontrolliplaani täitmist ning vajalike vahendite ja materjalidega varustatust. Järgib kehtestatud tervishoiu-, tööohutus-, keskkonnaohutus- ja turvanõudeid. Tagab esmaabiandjate olemasolu töökohal. Järgib kaubandusvaldkonda ja tööõigust reguleerivad õigusakte. Analüüsib enda tegevusi erinevates tööolukorras. 	
<p>Teadmised</p> <p>Kaubatundmine; kaubanduse ajalugu ja tänapäev; mikro- ja makromajandus</p>	

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	10.10.2023
7. Kutsestandardi versiooni number	6
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	3322 Müügiesindajad
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	5
C.2 Kutsenimetuse võõrkeeles	
Inglise keeles	Sales Organiser, EstQF Level 5
C.3 Lisad	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 2 Digipädevuste enesehindamise skaala	