

KUTSESTANDARD

Müügiesindaja, 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.

Kutsenimetuse	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Müügiesindaja, tase 5	5

A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus
Müügiesindaja töö eesmärgiks on esindada tootjaid, teenusepakkujaid, jae- ja hulgimüüjaid suhtluses nii äri- kui eraklientidega, toodete ja teenuste tutvustamiseks ning kasumlikuks müügiks olemasolevatele kui ka uutele klientidele, et tagada esindatava ettevõtte ärieesmärkide täitmine ja lojaalne kliendibaas. Müügiesindaja töös vajalikud omadused on iseseisvus, otsustusvõime, paindlikkus ja loovus, et tegutseda ja võtta vastu otsuseid talle antud vastutusala ja volituste piires ning ettevõtte ärieesmärke arvestavalt. Müügiesindaja on oluliseks infovahendajaks klientide ja esindatava ettevõtte vahel. Müügiesindajal on head suhtlemis-, läbirääkimis- ja aja planeerimisoskused, ta on teenindusvalmis ja ta on orienteeritud klientide vajaduste rahuldamisele ja probleemide lahendamisele. Meeskonnajuhina juhendab kaastöötajaid ja osaliselt vastutab nende väljaõpetamise eest ning osaleb tulemuslikult meeskondade töös.
A.2 Tööosad
A.2.1 Kliendibaasi loomine ja haldamine A.2.2 Turundustegevuste läbiviimine A.2.3 Müügitegevuse planeerimine ja juhtimine A.2.4 Müük, müügieesmärkide täitmine ja müügitulemuste analüüs
A.3 Kutsealane ettevalmistus
Müügiesindaja, tase 5 kutsel on nõutav vähemalt keskharidus. Müügiesindajaks saab õppida kutseõppeasutuses ja töökohal.
A.4 Enamlevinud ametinimetused
Müügiesindaja, kliendihaldur, müügijuht, müügiagent, müügiedendaja, müügiassistent.
A.6 Tulevikuoskused
Kasvav tähtsus on digioskustel, probleemide lahendamisel, kriitilisel mõtlemisel, loovusel, algatusvõimel, inimeste juhendamisel, koostööoskusel, emotsionaalsel intelligentsusel, otsusekindlusel ja julgusel, teenindusvalmidusel, läbirääkimiste oskusel ning kognitiivsel paindlikkusel.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur
Kutse taotlemisel tuleb tõendada kõik kompetentsid.
B.2 Müügiesindaja, tase 5 üldoskused
Tegevusnäitajad: 1) järgib ärietika põhimõtteid ja klienditeeninduse head tava;

- 2) suhtleb lugupidaval ja korrektsel moel;
- 3) esineb ja esitleb asjatundlikult ja enesekindlalt;
- 4) korraldab oma tööd kasutades ajajuhtimise põhimõtteid;
- 5) motiveerib iseennast ja meeskonda ning suunab ühistele eesmärkidele liikumisele;
- 6) kasutab oma töös valdkonda reguleerivaid õigusakte;
- 7) mõistab kultuuride mitmekesisust;
- 8) käitub keskkonna- ja terviseteadlikult ning järgib turvanõudeid;
- 9) kasutab oma töös riigikeelt tasemel B2 ning vähemalt ühte võõrkeelt tasemel B1 ja teist võõrkeelt tasemel A2 (vt lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused);
- 10) kasutab tööalaselt arvutit algaja kasutaja tasemel ja järgmisi digioskusi: sisulooime ja probleemilahendus; iseseisva kasutaja tasemel: ohutus, infotöötlemine ja kommunikatsioon (vt lisa 2 Digipädevuste enesehindamiskaala);
- 11) kasutab e-kaubanduse ja veebiturunduse võimalusi;
- 12) kasutab erinevaid müügi- ja kaubandustegevusega seotud tarkvarasid;

B.3 Kompetentsid

B.3.1 Kliendibaasi loomine ja haldamine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

1. Uute müügikanalite/müügivõimaluste leidmine: selgitab välja uued müügivõimalused ja -kanalid.
2. Kliendibaasi loomine ja laiendamine: loob kliendikontakti ja leiab uusi kliente ning haldab olemasolevat kliendibaasi.
3. Kliendisuhete oskuslik juhtimine ja arendamine: loob hea kliendisuhete ning säilitab ja arendab seda.
4. Läbirääkimiste pidamine: peab läbirääkimisi erinevate huvigruppidega või osapooltega ja aitab leida sobivaimaid lahendusi kliendi vajadustest ja ettevõtte võimalustest lähtuvalt.
5. Dokumentatsiooni haldamine: teostab lepingutega ja muu kliendihaldusdokumentatsiooniga seotud tegevusi.

B.3.2 Turundustegevuste läbiviimine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

1. Turu olukorra ja vajaduste analüüs: jälgib turusituatsiooni ja kogub informatsiooni ning võrdleb seda ettevõtte vajadustega.
2. Suunatud turunduse planeerimine: kavandab turundustegevusi vastavalt turusituatsioonile ja/või ettevõtte turundusplaanile.
3. Turundusmaterjalide paigutamine: leiab koostöös kliendiga sobivaimad väljundid turundusmaterjalide eksponeerimiseks ja levitamiseks.
4. Kaupade/ teenuste tutvustamine: tunneb põhjalikult toodet ja tutvustab asjatundlikult pakutavat kaupa/teenust.
5. Turundusürituste läbiviimine: korraldab ja/või viib läbi erinevaid turundusüritusi vastavalt ettevõtte turundusplaanile.
6. Tootearendus protsessides osalemine: teeb ettepanekuid tootearenduseks ja/või sortimendi kujundamiseks lähtuvalt turuvajadustest.

B.3.3 Müügitegevuse planeerimine ja juhtimine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

1. Müügieesmärkide püstitamine: järgib ettevõtte seatud müügieesmärke ja suunab oma tegevused nende täideviimiseks.
2. Müügitegevuste organiseerimine ja tööjaotuse korraldamine: planeerib müügitegevusi süsteemselt ja tulemuslikult.
3. Müügivaldkonna jooksvate probleemide lahendamine: lahendab oskuslikult ette tulevaid probleeme.
4. Ressursside ja kaubavarude planeerimine: hindab ressursside ja varude olemasolu ja planeerib nende kasutamist ning arvestab ettevõtte logistikakokkuleppeid.
5. Kaubakategooria juhtimine: kasutab kaubakategooria juhtimise põhimõtteid oma töös.
6. Sortimendi ja kampaaniate planeerimine: kujundab kaupade/teenuste sortimenti ja/või teeb ettepanekuid sortimendi muutmiseks ning kampaaniate korraldamiseks arvestades müügitulemusi ja turusituatsiooni.
7. Hinna kujundamine: kujundab hinda kasutades sobivaid hinnakujunduse meetodeid ja arvestades ettevõtte põhimõtteid.
8. Mitmesuunalise infovahetuse tagamine: tagab osapooltele tõese ja päevakohase informatsiooni vahendamise.

B.3.4 Müük, müügieesmärkide täitmine ja müügitulemuste analüüs	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1. Müügiprotsessi läbiviimine: viib läbi erinevaid müügitegevusi kasutades sobivaid müügitehnikaid. 2. Turuosa kasvatamine/säilitamine: tagab olemasoleva turuosa säilimise ja suurendab ettevõtte osakaalu turul. 3. Müügiprotsessi efektiivsuse tagamine: tagab oma tegevustega tulemusliku müügitehingu toimumise parimal võimalikul moel. 4. Müügitulemuste ja seatud eesmärkide täitmise analüüs: analüüsib müügitulemusi ja seatud eesmärkide täitmist. 5. Müügiaruandluse tagamine: tagab osapooltele vajaduspõhise aruandluse. 6. Müügijärgne järelteenindus ja nõustamine: korraldab müügijärgse klientide teeninduse ja nõustamise.	

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-28082020-/5k
2. Kutsestandardi koostajad	Anu Eha, Elisa Eesti AS Diana Eller, Tartu Kutsehariduskeskus Mrika Merilai, Kaubanduse Kutseksamikeskus Taimi Ojasoo, Charlot OÜ Marek Pihlak, OÜ Estover Riina Tenno, Tallinna Tööstushariduskeskus Sigrid Õige, AS Infotark
3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	23
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	28.08.2020
6. Kutsestandard kehtib kuni	21.04.2025
7. Kutsestandardi versiooni number	5
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	3322 Müügiesindajad
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	5
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Sales Representative, EstQF Level 5
Soome keeles	myyntiedustaja
Vene keeles	торговый представитель
C.3 Lisad	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 2 Digipädevuste enesehindamise skaala	