

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

A.1 Töö kirjeldus
Klienditeenindaja tööülesanded on klientide teenindamine, kaupade käitlemine, pakkumine ja müümine ning arveldamine. Ta osaleb meeskonnatöös, juhendab teisi töötajaid ning nõustab kliente oma vastutusala piires. Klienditeenindaja töö on vaheldusrikas, kuid sageli pingeline ja nõuab head suhtlemisoskust. Klienditeenindaja töötab graafiku alusel, mis eeldab valmisolekut töötamiseks puhkepäevadel, riiklikel pühadel ja õhtusel ajal. Klienditeenindaja täidab tööülesandeid erinevates olukordades, sh erineva temperatuuri ja olmemüra keskkonnas. Teisaldab vajadusel raskusi ja töötab kuvariga.
A.2 Tööosad
A.2.1. Teenindamine ja müümine A.2.2. Kliendiga arveldamine A.2.3. Kaupade käitlemine
A.3 Kutsealane ettevalmistus
Klienditeenindajaks saab õppida kutseõppeasutuses, täiskasvanute tööalase koolituse kursustel või töökohal.
A.4 Enamlevinud ametinimetused
Klienditeenindaja, teenindaja, kassapidaja, müüja-konsultant, e-kaupluse klienditeenindaja, müügikonsultant
A.6 Tulevikuoskused
Teave oskuste ja trendide kohta, mille tähtsus valdkonnas kasvab. Oskus kasutada tehisintellekti võimalusi töös. Keskkonnanõu ja vastutustundliku ettevõtluse alased oskused, roheoskused. Oskus käituda energiat ja ressursse säästvalt ning jäätmeid vähendavalt.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur
Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4, kutse moodustub üldoskustest ja kohustuslikest kompetentsidest. Kutse taotlemisel on nõutav kõigi kompetentside tõendamine.
Kvalifikatsiooninõuded haridusele ja töökogemusele
Töömaailma taotlejale 1. Põhiharidus 2. Vähemalt 1-aastane erialane töökogemus Kutseõppe lõpetajale Vastava eriala tasemeõppe õppekava läbimine

B.2 Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 üldoskused

1. Juhendub oma töös ja kutsealases tegevuses üldtunnustatud ja tööalastest eetikanõuetest, heast tavast ja muudest teeninduse standarditest.
2. Suhtleb sõbralikult, näidates üles huvi ja hoolivust klientide ja kolleegide vastu, kasutades erinevaid suhtlemistehnikaid ning lähtudes heast tavast ja kliendikesksuse põhimõtetest; käitub suhtlemisel viisakalt, lugupidavalt ja korrektelt.
3. Väljendab ennast selgelt ja arusaadavalt.
4. Osaleb aktiivselt meeskonnatöös, on avatud ja abivalmis; saab aru oma rollist meeskonnas.
5. Suudab operatiivselt hinnata kujunenud olukordi ning käituda väärikalt igas olukorras.
6. Austab ja tunnustab teiste kultuuride, religioonide, rahvuste, soolise identiteedi jm väärtusi ja norme ning arvestab oma tegevuses nendega.
7. Kasutab eesti keelt tasemel B1 (lisa 1 – keelte oskustasemete kirjeldused) ja ühte Eestis enam kasutatavat võõrkeelt tasemel A2.
8. Järgib kehtestatud tööohutus-, töötervishoiu- ja turvanõudeid.
9. Kasutab oma töös arvutit algtasemel (lisa 2 - digipädevuste enesehindamiskaala).

B.3 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.3.1 Teenindamine ja müümine	EKR tase 4
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 toimumingu jooksul ning annab nõu, kuidas tegevust kõige mugavamalt, ohutumalt ja lihtsamalt teha.	
B.3.2 Kliendiga arveldamine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad 1. Arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest. 2. Teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid. 3. Koostab ja esitab nõuetekohase arve, arveldab klientidega, kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid. 4. Järgib raha käitlemisel kehtivaid reegleid ja nõudeid ning kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja/või kasutades spetsiaalseid tehnilisi vahendeid. 5. Esitab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast. 6. Järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid.	
B.3.3 Kaupade käitlemine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad 1. Liigitab kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest. 2. Kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, tellib kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid.	

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.
4. Ladustab kaubad müügisaali või lattu järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja ettevõttes kehtestatud nõudeid.
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.
6. Paigutab kaubad müügisaali, tagades kaupade piisava saadavuse, jälgides realiseerimisaegasid ja mittevastavuse korral kõrvaldab tooted müügilt. Osaleb väljapanekute kujundamisel, lähtudes etteantud juhistest.
7. Hindab toidu- ja tööstuskaupade kvaliteeti; tunneb erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamisevõimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid.
8. Võtab vastu ning komplekteerib e-poe tellimused kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja programme.
9. Käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid järgides käitlemise ja ettevõttes kehtivaid nõudeid.
10. Osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja fikseerides inventeeritavate kaupade kogused.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.3.4 Kaubanduse klienditeenindaja kutset läbiv kompetents	EKR tase 4
Tegevusnäitajad 1. Valmistab ette töökoha, materjalid ja seadmed ning pärast töö lõpetamist korrastab tööala, ruumi ja seadmed. 2. Järgib kutsealaga seonduvaid isikliku ja tööhügieeni ning enesekontrollisüsteemi nõudeid. 3. Järgib kaubandusega seotud õigusaktides kehtestatud nõudeid. 4. Kasutab erialases töös vajaminevaid erialaspetsiifilisi tarkvaralahendusi, programme ja infotehnoloogilisi töövahendeid. 5. Juhendab, kuidas seadet kasutada, nt sisse ja välja lülitada, tehnilisi probleeme tuvastada ja lahendada, näidikuid jälgida jm. 6. Juhendab vajadusel ametit või tööd õppivat inimest, kuidas rakendada õpitut tööelus, nt annab edasi oma kutsealaseid teadmisi ja oskusi, jälgib juhendatava tööd ning vajaduse korra selgitab ja korrigeerib töövõtteid.	
Teadmised Kaubatundmine; kaubanduse ajalugu ja tänapäev; mikro- ja makromajandus.	

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-11102023-2.8/8k
2. Kutsestandardi koostajad	Marika Lõhmuste, AS Prisma Peremarket Kaie Pärn, Pärnumaa Kutsehariduskeskus Heldi Sakkarias, Maxima Eesti OÜ Riina Tenno, Tallinna Tööstushariduskeskus Ivi Koobas, Rimi Eesti Food AS Marika Merilai, Kutseeksamikeskus MTÜ
3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	36
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	11.10.2023
6. Kutsestandard kehtib kuni	10.10.2028
7. Kutsestandardi versiooni number	8
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	5223 Poemüüjad

9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	4
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Shop assistant
Inglise keeles	Shop Assistant, EstQF Level 4
C.3 Lisad	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 2 Digipädevuste enesehindamisskaala	