

# KUTSESTANDARD

---

---

Müügiesindaja III

04-22052008-01/3

## MÜÜGIESINDAJA III

---

---

TEENINDUSE KUTSENÕUKOGU

## EESSÕNA

Eesti kutsekvalifikatsiooni süsteemis määratletakse kutsekvalifikatsiooni nõudeid viiel tasemel. I tase on madalaim ja V tase kõrgeim (vt lisa A – Kutsekvalifikatsiooni süsteemi terminid). Kõik kutsed ei eelda kutsekvalifikatsiooni tasemete fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonitasemed, sealhulgas vajaduse korral ka haridusnõuded, määrab kindlaks kutsenõukogu.

Käesolev kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide vahel kokkulepitud nõudeid müügiesindaja III kutsekvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Teeninduse Kutsenõukogu juurde moodustatud müügiesindaja töörühm koosseisus:

Juhan Pihlap	Kaupmeeste Liit
Heldi Kikas	Tallinna Teeninduskool
Kristiina Mokrik	AS Selver
Ülle Parbo	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
Marika Merilai	Kaupmeeste Liit
Ille Einmann	Kesko Food
Aleksandra Stern	AS Baltazar Trading
Ivar Pikk	AS Espak
Mati Säär	AS Espak
Ly Reinold	Keila TÜ
Viive Siitan	Tallinna Kaubamaja AS
Epp Koger	Pärnu Kutseõppekeskus
Edda Sõõru	Tartu Kutsehariduskeskus

2003. aasta novembrikuus viidi läbi kutsestandardi arvamusküsitlus. Müügiesindaja III kvalifikatsiooni sisaldav kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on eeltoodud töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 8. detsembril 2003 a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 11 kinnitatud müügiesindaja III kutsestandard.

Müügiesindaja III kutsestandard on kinnitatud 22. mail 2008 a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr 29.

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

## 1 KASUTUSALA

- 1) töötajate kvalifikatsiooninõuete määratlemine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutsekvalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kvalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks

## 2 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori<sup>1</sup> järgi kuulub müügiesindaja hulgimüügi ja vahenduskaubanduse valdkonda, kood 46.

Ametite Klassifikaatori<sup>2</sup> järgi kuulub müügiesindaja 3. pearühma “Keskastme spetsialistid ja tehnikud”, kood 3415.

## 3 KUTSEKVALIFIKATSIOON

Eesti keeles:	Müügiesindaja III
Vene keeles:	Торговый агент III
Inglise keeles:	Salesman, external sales representative, sales agent III
Soome keeles:	Myyntimies, tukkumyyjä III

## 4 KUTSEKIRJELDUS

Müügiesindaja esindab oma ettevõtet, olles vahelülks müügiüksuse ja klientide vahel. Ta loob ja arendab suhteid klientidega, kasutades selleks erinevaid müügitehnikaid. Ta jälgib klientide kaubavarusid ja oste, peab läbirääkimisi tellimuste, müügi mahu ja sortimendi osas, osaleb müügikampaaniate korraldamises, nõustab kliente, võtab vastu tellimusi ja edastab need vastavale müügiüksusele ning sõlmib klientidega lepinguid talle antud volituste piires. Müügiesindaja jälgib konkurentide tegevust ning edastab info müügijuhile. Müügiesindaja uuendab pidevalt infot oma klientide kohta.

Müügiesindaja töötab iseseisvalt, mis eeldab distsiplineeritust, otsustus- ning vastutusvõimet, samuti oskust oma aega efektiivselt planeerida. Ta peab olema iseseisev ja kehtestav, et tulla toime erinevates teenindussituatsioonides klientidega. Töös on vaja head esinemis- ja veenmisoskust, taktitunnet, sõbralikkust ning viisakat käitumist. Müügiesindaja töö eeldab head tervist, meeldivat ja korrektset välimust ning positiivset meelelaadi.

Müügiesindaja III kvalifikatsiooni tõendamisel on nõutav kutsekeskharidus ja kuni 1-aastane erialane töökogemus või keskharidus ja 3-aastane erialane töökogemus.

<sup>1</sup> Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

<sup>2</sup> International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

## 5 KUTSEOSKUSNÕUDED

### 5.1 Üldoskused ja -teadmised

- 5.1.1 Majandus – kesktase
- 5.1.2 Õigusaktid – kesktase
  - 1) tööõigus
  - 2) kutsetegevust reguleerivad õigusaktid
- 5.1.3 Töökeskkonna ohutus
  - 1) tööohutus
  - 2) tervishoid
  - 3) tööhügieen
  - 4) jäätmekäitlus
  - 5) esmaabi
- 5.1.4 Suhtlemine – kõrgtase
  - 1) suhtlemistehnikad ja suhtlemisvahendid
  - 2) rollidest arusaamine ja nende paindlik valdamine
  - 3) kuulamisoskus
  - 4) kehtestav käitumine
- 5.1.5 Organisatsioonikäitumise alused
- 5.1.6 Psühholoogia alused
- 5.1.7 Asjaajamine – kesktase
- 5.1.8 Keeleoskus (vt lisa C)
  - 1) eesti keel – C1
  - 2) üks EL keel – B1
- 5.1.9 Arvutioskus – moodulid AO1 – AO7 (vt lisa D)
- 5.1.10 Juhendamisoskus – algtase

### 5.2 Põhioskused ja -teadmised

- 5.2.1 Klienditeenindus – kõrgtase
  - 1) teenindusühiskonna, teeninduse ja teenuste mõiste
  - 2) teeninduslik mõttekultuur
  - 3) kliendikeskne teenindus
  - 4) klienditeenindaja roll, isikuomadused
  - 5) veaolukordade ennetamine ja käsitlemine
  - 6) kiituste käsitlemine
  - 7) kaebuste ja pretensioonide käsitlemine
  - 8) erivajadustega klientide teenindamine
  - 9) teeninduse korraldamine
  - 10) sisemine klient
  - 11) käitumine ja tegutsemine erinevates teenindussituatsioonides sh pingelistes ja ohuolukordades
  - 12) meeskonnatöö teeninduses
  - 13) kutse-eesitika
- 5.2.2 Klientide nõustamine – kõrgtase
  - 1) kaupade sortimendi, kvaliteedi, otstarbe, omaduste ja kasutamiseviisi kohta
  - 2) kaupade hindade, sooduspakkumiste, kampaaniate ja maksetingimuste kohta
  - 3) kaupade kättetoimetamise tähtaegade kohta
  - 4) uudis-, asendus- ja kaasnevate kaupade kohta
- 5.2.3 Klientide tausturingud, klientide vajaduste väljaselgitamine ja arendamine

#### 5.2.4 Müügitöö – kõrgtase

##### 1) müügivisiidi planeerimine ja läbiviimine

- a) aja planeerimine
- b) müügivisiidi ettevalmistamine
- c) kohtumine kliendiga
- d) positiivse kontakti loomine
- e) aktiivne kuulamine, huvi äratamine, kliendi vastuseisu ületamine
- f) müügitingimuste osas kokkuleppimine
- g) müügivisiidi lõpetamine

##### 2) müügiläbirääkimiste pidamine

- a) planeerimine, ettevalmistamine, kava koostamine
- b) ärivestluse põhimõtete teadmine
- c) ostumotiivide väljaselgitamine, kujundamine ja arendamine
- d) lepingute ja kokkulepete sõlmimine
- e) tulemuste analüüsimine
- f) kokkulepete täitmise kontrollimine
- g) kokkulepetest kinnipidamine

##### 3) tellimuste vormistamine, kinnitamine ja edastamine

##### 4) klientidega sõlmitavate lepingute põhinõuded ning lepingute konfidentsiaalsuse põhimõtete järgimine

#### 5.2.5 Oma valdkonna toodete ja teenuste tundmine – kõrgtase

#### 5.2.6 Turundus – kesktase

- 1) turunduse olemus, turunduse keskkond
- 2) turu-uuringud, turundusinfo
- 3) turu segmentimine, klientide ostukäitumine
- 4) turundusmeetmestik
- 5) toode, teenus ja hind
- 6) turustus
- 7) ostunõudlust kujundavad tegurid
- 8) müügitoetused
- 9) tootesitluste, näituste ja messide korraldamine ning nendel osalemine
- 10) kaubakataloogid, reklaammaterjalid ja hinnakirjad
- 11) kaupade väljapaneku põhimõtted

#### 5.2.7 Arvestus ja aruandlus

- 1) majandusarvestus
- 2) kaubavarude arvestus ja analüüs
- 3) müügiaruannete koostamine ja analüüs
- 4) kuluaruannete koostamine

#### 5.2.8 Logistika – algtase

- 1) logistika mõiste ja olemus
- 2) jaotus- ja laenduslogistika
- 3) kaupade käitlemine ja inventeerimine
- 4) hankelogistika
- 5) transpordilogistika
- 6) ostuteenused logistikas

### 5.3 Lisaoskused ja -teadmised

#### 5.3.1 Autojuhtimisoskus (B kategooria juhiloa)

#### 5.3.2 Üks võõrkeel –B1 (vt lisa C)

#### **5.4 Isikuomadused ja võimed**

- 1) füüsilise koormuse taluvus
- 2) hea tervis
- 3) verbaalne võimekus
- 4) matemaatiline võimekus
- 5) loogiline mõtlemine
- 6) kontsentreerumisvõime
- 7) teenindusvalmidus
- 8) korrektsus ja täpsus
- 9) iseseisvus, algatusvõime
- 10) kehtestavale käitumisele orienteeritud hoiak
- 11) kohanemisvõime, st stressitaluvus, pingetaluvus, keskkonnataluvus
- 12) koostöövalmidus
- 13) õpi- ja arenemisvalmidus
- 14) taktitunne
- 15) otsustusvõime, vastutustunne
- 16) enesekriitilisus

#### **6 KEHTIVUSAEG**

Kutsestandard kehtib 4 aastat. Vastavalt vajadusele võib kutsestandardit muuta enne kehtivusaja lõppu.

## KUTSEKVALIFIKATSIOONI SÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangutele ja isikuomadustele.

Kutsekvalifikatsioon – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel.

I tase – töötaja täidab tööülesandeid ühesuguses olukorras, on omandanud kutsealased oskused ja teadmised enamasti kutsealasel väljaõppel, võib vajada juhendamist töö käigus, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

II tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste omab vilumust ja kogemust, töötab iseseisvalt, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

III tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses ja vahelduvas olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste ning vilumustele ja kogemustele omab meisterlikkust, valmisolekut kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

IV tase – töötaja täidab analüüsimist ja otsustamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab kutsealaseid teadmisi ja oskusi; korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

V tase – töötaja täidab teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste analüüsimist, süstematiseerimist ja edasiarendamist ning õpetamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab laialdasi kutsealaseid teadmisi ja oskusi, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

## **KUTSEOSKUSNÕUDED**

Üldoskused ja -teadmised – tegevusvaldkondi läbivad nõuded üldistele oskustele ja teadmistele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsealal tegutsemiseks vajalikud nõuded oskustele ja teadmistele.

Erioscused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmistele, mis on seotud spetsialiseerumisega.

Lisaoskused ja -teadmised – soovituslikud oskused ja teadmised, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või seonduvad lisakvalifikatsiooniga.

Isikuomadused ja võimed – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isiku- ja isiksuslikele omadustele ja füüsilistele võimetele.

## **KONKREETSETE TEADMISTE JA OSKUSTE TASEMETE KIRJELDUSED**

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste töövõtete valdamine.

Kesktaase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlemine, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine.

Kõrgtaase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste keerukate töövõtete valdamine.



**KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED**

	<b>A1</b>	<b>A2</b>	<b>B1</b>	<b>B2</b>	<b>C1</b>	<b>C2</b>	
<b>MÕISTMINE</b>	Saan aru tuttavatest sõnadest ja fraasidest, mis puudutavad mind, minu perekonda ja minu vahetut ümbrust, kui inimesed räägivad aeglaselt ja selgelt.	Saan aru fraasidest ja sageli kasutatavatest sõnadest, mis on vahetult seotud mulle oluliste valdkondadega (näiteks info minu ja mu perekonna kohta, sisseostude tegemine, kodukoht, töö). Saan aru lühi-keste, lihtsate ja selgelt välja-hääldatud ütluste põhisisust.	Saan aru põhilisest infost selges tavakõnes tuttavalt teemal: töö, kool, vaba aeg jne. Saan aru aeglaselt ja selgelt edastatud raadio- või telesaadete põhisisust, kui need käsitlevad päevateemasid või mulle huvitavaid teemasid.	Saan aru pikematest kõnedest ja ettekannetest ning tuttava teema puhul isegi nende keerukamatest nüanssidest. Saan aru enamiku teleuudiste, publitsistikasaadete ja filmide sisust.	Saan aru pikemast tekstist isegi liigendatud ja seosed on esitatud kas kaudselt või vihjamisi. Saan suurema vaevata aru tele-programmidest ja filmidest.	Saan vaevata aru igasugusest kõnest, olenemata sellest, kus seda esitatakse. Saan aru ka kiirkõnest, kui mulle antakse pisut aega hääldusviisiga harjumiseks.	<b>KUULAMINE</b>
	Saan aru tuttavatest nimedest, sõnadest ja väga lihtsatest lausetest näiteks siltidel, plakatitel või kataloogides.	Saan aru väga lühikestest lihtsatest tekstidest. Oskan leida eeldatavat spetsiifilist informatsiooni lihtsatest igapäevatekstidest (näiteks reklaamid, tööpakkumised, prospektid, menüüd, sõiduplaanid), samuti saan aru lühikestest lihtsatest isiklikest kirjades.	Saan aru tekstidest, mis koosnevad sagedamini esinevatest või minu tööga seotud sõnadest. Saan aru sündmuste, mõtete ja soovide kirjeldusest isiklikes kirjades.	Saan aru aktuaalsetel teemadel kirjutatud artiklitest, kus autorid väljendavad mingeid kindlaid seisukohti või vaatenurki. Saan aru tänapäevasest proosast.	Saan aru pikkadest ja keerulistest tekstidest, nii olustikulistest kui ka kirjanduslikest, tajudes nende stiililist eripära. Saan aru erialastest artiklitest ja pikematest tehnilistest juhenditest isegi siis, kui need vahetult ei puuduta minu eriala.	Saan vaevata aru kõigist kirjaliku teksti liikidest, sealhulgas abstraktsetest, struktuurilt ja/või keeleli- selt keerulistest tekstidest, näiteks käsiraamatutest, erialastest artiklitest ja ilukirjandusest.	<b>LUGEMINE</b>
<b>RÄÄKIMINE</b>	Oskan lihtsal viisil suhelda tingimusel, et vestluspartner aeglaselt räägib, vajadusel öeldut kordab või ümber sõnastab ning mind vestlemisel aitab. Oskan küsida lihtsaid küsimusi ja neile vastata.	Saan hakkama igapäevastes suhtlusolukordades, mis nõuavad otsust ja lihtsat infovahetust tuttavatel teemadel. Oskan kaasa rääkida, ehkki ma ei oska veel ise vestlust juhtida.	Saan enamasti keelega hakkama maal, kus see on kasutusel. Oskan ettevalmistuseta vestelda tuttavalt, huvitaval või olulisel teemal: pere, hobiaid, töö, reisimine ja päevasündmused.	Oskan vestelda piisavalt spontaanselt ja ladusalt, nii et suhtlemine keelt emakeelena kõnelevate inimestega on täiesti võimalik. Saan aktiivselt osaleda aruteludes tuttavalt teemal, oskan oma seisukohti väljendada ja põhjendada.	Oskan end mõistetavaks teha ladusalt ja spontaan-selt, väljendeid eriti otsi-mata. Oskan kasutada keelt paindlikult ja tulemuslikult nii ühiskondlikel kui ka tööalastel eesmärkidel. Oskan avaldada mõtteid ja arvamusi ning vestluses teemat arendada.	Saan vaevata osaleda igas vestluses ja diskussioonis ning oskan idioome ja kõnekeelseid väljendeid. Oskan täpselt edasi anda tähendusvarjundeid. Vajadusel oskan lausungi ümber sõnastada, nii et vestluses osalejad seda vaevalt märkavad.	<b>SUULINE SUHTLUS</b>
	Oskan kasutada lihtsaid fraase ja lauseid kirjeldamiseks kohta, kus elan, ja inimesi, keda tunnen.	Oskan kasutada mitmeid fraase ja lauseid, et kirjeldada oma perekonda ja teisi inimesi, elutingimusi, hariduslikku tagapõhja, praegust või eelmist tööd.	Oskan lihtsate seostatud lausetega kirjeldada kogemusi, sündmusi, unistusi ja kavatsusi. Oskan lühidalt põhjendada ning selgitada oma seisukohti ja plaane. Oskan edasi anda jutu, raamatu ja filmi sisu ning kirjeldada oma muljeid.	Oskan selgelt ja üksik-asjalikult käsitleda ainetest laias teemaderingis, mis puudutab minu huvialasid. Oskan selgitada oma seisukohti aktuaalsetel teemadel, tuues välja erinevate arvamuste poolt- ja vastuargumendid.	Oskan keerulisi teemasid täpselt ja üksikasjalikult kirjeldada, välja tuua alateemad ja olulisemad punktid ning teha kokkuvõtet.	Oskan esitada selge ja ladusa, kontekstile vastavas stiilis kirjelduse või põhjenduse, millel on loogiline ülesehitus, mis aitab kuulajal märgata ja meelde jätta kõige olulisemat.	<b>SUULINE ESITUS</b>
<b>KIRJUTAMINE</b>	Oskan kirjutada lühikest ja lihtsat teadet (näiteks postkaarti puhkuse-tervistustega) ning täita formulare (näiteks hotelli registreerimislehte, kus küsitakse isikuandmeid: nime, aadressi, rahvust/kodakondsust).	Oskan teha märkmeid ja koostada väga lihtsat isiklikku kirja, näiteks kellegi tänamiseks.	Oskan koostada lihtsat seostatud teksti tuttavalt või mulle huvi pakkuvalt teemal. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid.	Oskan kirjutada selgeid ja detailseid tekste mulle huvi pakkavas teemaderingis. Oskan kirjutada esseed, aruannet või referaati, edastamaks infot ning kommenteerides ja põhjendades oma seisukohti. Oskan kirjutada kirju, milles tõstan esile kogemuste ja sündmuste mulle olulisi aspekte.	Oskan ennast väljendada selges, hästi liigendatud tekstis, avaldades oma arvamust vajaliku põhjalikkusega. Oskan kirjutada kirja, esseed või aruannet keerukal teemal ja esile tõsta olulisemat. Oskan lugejast lähtuvalt kohandada oma stiili.	Oskan kirjutada ladusalt ja selgelt vajalikus stiilis. Oskan koostada keerulisi kirju, aruandeid või artikleid, esitada ainetest loogiliselt liigendatuna nii, et lugeja suudab eristada olulist. Oskan koostada erialaseid ja ilukirjandus-likke sisukokkuvõtteid, annotatsioonid ning retsensioone.	<b>KIRJUTAMINE</b>

**Tabel. Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete süsteem: enesehindamise skaala**

## ARVUTI KASUTAMISE OSKUS

Arvutikasutaja oskustunnistus – AO (ECDL/ICDL – The European Computer Driving Licence/The International Computer Driving Licence) tõendab selle omaja praktilisi põhioskusi laiatarbe tarkvara kasutamisel. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)

7 moodulit:

AO1 – Infotehnoloogia põhimõisted ja infoühiskond

AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldus

AO3 – Tekstitöötlus

AO4 – Tabelitöötlus

AO5 – Andmebaasid

AO6 – Esitlus

AO7 – Informatsioon ja kommunikatsioon

### AO1 INFOTEHNOLOOGIA PÕHIMÕISTED JA INFOÜHISKOND

1. Põhimõisted
2. Riistvara
3. Mälu
4. Tarkvara
5. Arvutivõrgud
6. Arvutid igapäevaelus
7. Infotehnoloogia ja ühiskond
8. Turvalisus, õiguskaitse ja seadusandlus
9. Infotehnoloogia ja Eesti

### AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUS

1. Elementaarioskused
2. Töölaud
3. Failihaldus
4. Failide lihtne redigeerimine
5. Prindihaldus

### AO3 TEKSTITÖÖTLUS

1. Alustamine
2. Põhioperatsioonid
3. Kujundamine (vormindamine)
4. Dokumendi viimistlemine
5. Printimine
6. Muud oskused

### AO4 TABELITÖÖTLUS

1. Elementaarioskused
2. Põhioperatsioonid
3. Valemid ja funktsioonid
4. Kujundamine (vormindamine)
5. Diagrammid ja objektid
6. Printimine

**AO5 ANDMEBAASID**

1. Alustamine
2. Andmebaasi loomine
3. Vormi kasutamine
4. Informatsiooni otsimine
5. Aruanded

**AO6 ESITLUS**

1. Elementaaroskused
2. Põhitegevused
3. Vormindamine
4. Graafika ja diagrammid
5. Printimine ja levitamine
6. Slaidiseansi efektid
7. Slaidiseansi vaatamine

**AO7 INFORMATSIOON JA KOMMUNIKATSIOON**

1. Veebi kasutamise elementaaroskused
2. Veebis navigeerimine
3. Otsing veebis
4. Järjehoidjad (bookmarks)
5. Elektronposti kasutamise elementaaroskused
6. Kirjavahetus
7. Adresseerimine
8. Postkasti haldamine
9. Listid ja uudisgrupid