

KINDLUSTUSE MÜÜGIJUHT IV

Insurance sales manager IV

EESSÕNA

Kutsestandard on asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõuete kogum vastava kutse konkreetsel kvalifikatsioonitasemel töötajatelt nõutavatest oskustest, teadmistest ja vajalikest isikuomadustest.

14. aprillil 1999 viidi läbi kutseoskusnõuete arvamusküsitlus 16 Eestis tegutseva kindlustusaktsiaseltsi ja kindlustusvahendusega tegutseva äriühingu esindajatest moodustatud töögrupis.

Kutsestandardi kavandi koostas kindlustuse töörühm koosseisus:

Aare Kruuser- töörühma juht
Heli Kauber- Kindlustus AS Sampo
Katrín Kelder- Kindlustus AS Leks
Katrín Hanko- Eesti Kindlustusseltside Liit

Lõppredaktsioonis on arvesse võetud kavandi kohta tehtud arvamused ja märkused.

Standard on koostatud esmakordselt.

Standardi koostamisel on arvestatud Suurbritannia NVQ-de (National Vocational Qualifications – rahvuslikud kutsekvalifikatsioonid) kutseoskusnõuetega ning Eesti Vabariigi ametite klassifikaatoriga, mis põhineb ametite rahvusvahelisel standardklassifikaatoril “International Standard Classification of Occupations” ehk ISCO-88-1. Arvesse on võetud Euroopa Liidu 1991.a. 18. detsembri soovituslikus otsuses 98/48/EEC esitatut.

Kutsestandard on registrisse kantud

1 KASUTUSALA

Kutsestandardi koostamise eesmärk:

- fikseerida nõuete kogum käesoleval kutsealal töötava isiku kutsealastele oskustele ja teadmistele ning kutsealal töötamiseks vajalikud ja/või soovitatavad isikuomadused
- anda alus käesoleva kutseala riikliku õppekava väljatöötamiseks töölase pädevuse nõuete osas
- diferentseerida töötajate kvalifikatsiooni tasemed
- tagada Eesti oskustöõjõu taseme võrreldavus väljaspool Eestit
- toetada töölase koolituse vastavusse viimist tööturu vajadustega

2 NORMATIIVVIITED

Käesolevas standardis on tuginetud standardile KS 2: 1998 “Kutsestandardi ülesehitus, sõnastus ja vormistamine”.

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Käesolevas kutsestandardis on kasutatud EVS-EN 45020 “Standardiseerimine. Põhiterminid ja määratlused.” ning Kindlustusseaduses toodud termineid ja määratlusi.

Järgnevalt esitatavaid mõisteid on käesolevas kutsestandardis kasutatud alljärgmises tähenduses:

Kindlustustoode – konkreetne kindlustusandja poolt pakutav kindlustusteenus.

4 KUTSESTANDARDI TÄHIS

Fikseerub pärast kutsestandardite registri asutamise põhimääruse jõustumist.

5 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Kindlustuse müügijuht IV

Inglise keeles – Insurance sales manager IV

Soome keeles – vakuutusten myyntipäällikkö, myyntijohtaja IV

Käesoleva standardi nõuded laienevad ka teistele isikutele, kelle osas ei ole kehtestatud eraldi kutsestandardit ja kelle kutsekirjeldus ühtib käesolevas standardis esitatud kindlustuse müügijuhi kutsekirjeldusega.

6 KUTSEKIRJELDUS

Kindlustuse müügijuht juhib kindlustustooteid müüva ja/või vahendava ettevõtte või selle allüksuse müügiüksuse tööd. Ta kavandab, juhib ja koordineerib direktori või juhataja üldisel suunamisel ning teiste struktuuriüksuste juhtidega nõu pidades kindlustustoodete müügitegevust ettevõttes.

Tööülesanded on:

- a) kindlustustoodete müügitegevuse planeerimine, juhtimine ja koordineerimine;
- b) ressursside efektiivse kasutamise ning müügi- ja teenindusnormide täitmise tagamine;
- c) igapäevase müügitegevuse kavandamine ja juhtimine;
- d) arvestus, kulutuste kontroll ja aruandlus ning selle korraldamine ja kontrollimine;
- e) töö- ja juhtimismeetodite kehtestamine ja suunamine;
- f) töökaitsemeetmete rakendamine ja jälgimine;
- g) personali valiku, väljaõppe ja tegevuse jälgimine;
- h) oma struktuuriüksuse esindamine suhetes ettevõtte teiste osadega või väljaspool;
- i) eelnevaga seotud ülesannete täitmine.

Müügijuhi töö eeldab müügitöö head tundmist ja juhtimisoskusi ning ka pakutavate teenuste (kindlustustoodete) head tundmist.

Müügijuht tegutseb iseseisvalt. Tööaeg ei ole reeglina täpselt määratletav ning töö eeldab töötamist ka puhkepäeviti ja öhtusel ajal. Töö eeldab loogilist mõtlemist ning head üldistus- ja analüüsivõimet. Samuti otsustus- ja vastutusvõimet; organiseerimis- ja kavandamisoskust; täpsust ja distsiplineeritust ning oskust oma tegevust ja aega planeerida ning teisi juhtida ja nõu anda. Töös on vaja head suhtlemis-, esinemis- ja veenmisoskust, taktitunnet, sõbralikkust ning viisakat käitumist. Oluline on hea suuline ja kirjalik väljendusoskus, kiire taip ja hea mälu. Lisaks kutse- ja erialastele teadmistele ja oskustele on vajalikud juhtimisalased oskused, teadmised ja hoiakud.

Müügijuht peab olema iseseisev ja kehtestav, et tulla toime erinevates situatsioonides. Vajalik on võime toime tulla ja töötada erinevate inimestega. Töös sisalduvad erinevad tegevused nõuavad kiiret ja paindlikku tegutsemist. Eeldatakse toimetulekut keerukate ja vahelduvate tööülesannetega muutuvates olukordades ning valmisolekut personaalseks vastutuseks nii enda kui teiste töö ja ressursside jagamise eest.

Müügijuhi töö sujumisele aitab kaasa korrektne välimus, kannatlikkus, meeldiv ja viisakas käitumine ning positiivne meelelaad ja positiivne ellusuhtumine. Vajalik on orienteeritus tulemuslikkusele ja paindlikkus.

Eeldatav on kutsekõrgharidus ning kindlustusalane koolitus ja vähemalt üheaastane dokumentaalselt tõestatud edukas töökogemus kindlustustoodete müügijuhina ja vilumus kindlustustoodete müügitegevuse juhtimise valdkonnas.

Kindlustuse müügijuhi pädevus määratakse kindlaks kindlustustoodete või nende gruppide kaupa peale konkreetse kindlustusliigi tootekoolituse programmi ja sellekohase atesteerimise läbimist.

7 KUTSEOSKUSNÕUDED

7.1 Üldoskused ja -teadmised

7.1.1 Keelteoskus (vt. Lisa A):

- a) osata eesti keelt kesktasemel;
- b) osata ühte EL keeleks olevat võõrkeelt algtasemel;
- c) osata vene keelt algtasemel.

7.1.2 Klienditeeninduse alased üldoskused ja -teadmised:

- a) teada ja mõista teeninduse kui majandustegevuse valdkonna mõistet ja olemust;
- b) omada teadmisi klienditeenindusest, teada klienditeenindaja rolli, teenindaja tööks olulisi isikuomadusi ning viise nende arendamiseks;
- c) tunda ja osata kasutada erinevaid müügitehnikaid;
- d) tunda üldtunnustatud käitumisnorme ja viisakusreegleid, kutse- ja ärietikat ning häid äritavasid;
- e) mõista teenindamiseks vajaliku mõttekultuuri aluseid;
- f) omada üldteadmisi teenindamise korraldamisest;
- g) teada ja osata kasutada erinevaid suhtlemistehnikaid nagu verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine, kehtestav käitumine jms., omada eneseväljendus- ja suhtlemisoskust, osata suhelda kirjas ja kõnes;
- h) osata luua positiivset (esma)muljet;
- i) osata tegutseda erinevates teenindussituatsioonides;
- j) osata lahendada klienditeeninduses esineda võivaid tüüpsituatsioone ja -probleeme ning toime tulla klienditeeninduses esineda võivate konfliktidega;
- k) osata teenindada erivajadusega kliente;
- l) osata reageerida positiivsetele ja negatiivsetele mõtte- ja tundeavaldustele;
- m) osata käsitleda kaebusi ja pretensioone;
- n) teada ja mõista oma vastutust klientide ohutuse ja turvalisuse eest ning osata tegutseda ohuolukorras vastavalt olukorrale.

7.1.3 Suhtlemisoskused:

- a) osata esitada ja kaitsta omapoolseid seisukohti nii kirjalikult kui ka suuliselt;
- b) osata mõista kultuurilisi ja keelelisi erinevusi;
- c) osata hankida ja kasutada erinevat informatsiooni;
- d) osata töötada meeskonnas, korraldada ja delegeerida ülesandeid, motiveerida ja arendada inimesi, taluda ja lahendada konflikte ja juhtida teisi töötajaid;
- e) osata suhelda kultuuriliselt ja intellektuaalselt erinevate inimestega, töötada efektiivselt multikultuurses keskkonnas;
- f) osata saavutada vastuvõetavaid lahendusi ja kokkuleppeid erinevates situatsioonides.

7.1.4 Majandusalased baastadmised:

- a) teada majandusteooria üldaluseid, majanduse põhimõisteid ja majandussüsteeme;
- b) teada ettevõtluse aluseid ja osata koostada äriplaani;
- c) teada turunduse põhialuseid ja osata neid rakendada;
- d) teada rahanduse põhialuseid;

- e) teada teenindussektori ning pangandus- ja kindlustussektori osatähtsust majanduses;
 - f) teada majandusmatemaatika kasutusvõimalusi ning osata neid kasutada majandusküsimuste lahendamisel.
- 7.1.5 Osata lugeda juriidilist teksti.
- 7.1.6 Osata lugeda tehnilist dokumentatsiooni.
- 7.1.7 Osata koostada ja süstematiseerida dokumente.
- 7.1.8 Osata arvutada täpselt, korrektselt ja vigadeta.
- 7.1.9 Osata kasutada kaasaegset kontori- ja sidetehnikat ning arvutit (AO1, AO2, AO3, AO4, AO5, AO6 ja AO7 vt. Lisa B)
- 7.1.10 Töökorralduse alased üldteadmised ja -oskused:
- a) teada müügitegevuse korraldamise üldpõhimõtteid ja nõudeid ning osata neid rakendada;
 - b) omada juhtimis- ja koostööoskust (peaks olema vähemalt 2-aastane juhtimiskogemus);
 - c) teada töö- ja/või käsunduslepingu ja/või muu tsiviilõigusliku lepingu alusel kindlustustoodete müümise ja/või vahendamise korraldamise põhimõtteid ja võimalusi, sealhulgas eelnimetatud suhteid reguleerivaid õigusakte, ning osata neid selgitada ja kasutada;
 - d) teada äri- ja müügitegevuse turvalisuse tagamise üldpõhimõtteid ja osata neid rakendada;
 - e) teada tööohutuse, tervishoiu, tööhügieeni nõudeid ja ergonoomika põhimõtteid ning osata neid rakendada;
 - f) teada tuleohutuse põhinõudeid ja osata neid rakendada;
 - g) teada rahaveo eeskirju ja osata neid rakendada;
 - h) teada informatsiooni hoidmise, kasutamise ja kaitse nõudeid ja meetodeid ning osata neid rakendada;
 - i) teada asjaajamise korda;
 - j) omada koostööoskust;
 - k) osata kavandada ja korrigeerida oma ja alluvate (juhitavate) tegevust, hinnata ja kasutada oma ja alluvate (juhitavate) ning teiste töösse kaasatud isikute võimalusi, kavandada oma ja alluvate (juhitavate) arengut.
- 7.1.11 Statistika-alased teadmised:
- a) tunda statistikaalast terminoloogiat;
 - b) teada kirjeldava statistika põhilisi meetodeid ja saada aru statistilisest informatsioonist;
 - c) osata kasutada statistilisi abivahendeid järelduste tegemisel.
- 7.1.12 Omada avaliku halduse alaseid teadmisi.
- 7.1.13 Intellektuaalsed oskused:
- a) osata teostada uuringuid, mõelda ja arutada loogiliselt;
 - b) osata asja olemusest aru saada ja lahendada probleemseid küsimusi erinevates situatsioonides
 - c) osata määratleda prioriteete ja organiseerida tööd vastavalt tähtaegadele;
 - d) osata kohaneda muudatustega.
- 7.2 Põhioskused ja –teadmised** (Konkreetses kutsekvalifikatsiooni taseme omandamiseks nõutavad kohustuslikud teadmised ja oskused)
- 7.2.1 Tunda kindlustustegevuse põhialuseid ja üldpõhimõtteid, sealhulgas kindlustustoodete müügi ja kindlustuslepingute sõlmimise, muutmise, peatamise, lõpetamise ja kahjukäsitluse põhimõtteid.

- 7.2.2 Tunda kindlustusalast terminoloogiat.
- 7.2.3 Osata analüüsida kindlustusturu üldist käitumist.
- 7.2.4 Tunda kindlustustegevust reguleerivaid õigusakte.
- 7.2.5 Tunda tarbijakaitse põhinõudeid oma tegevuseks vajalikus ulatuses.
- 7.2.6 Tunda andmekaitse põhinõudeid oma tegevust puudutavas valdkonnas.
- 7.2.7 Omada põhjalikke teadmisi tööks vajalike kindlustustoodete osas ning üldteadmisi teiste toodete kohta.
- 7.2.8 Tunda ja osata vormistada tööalast dokumentatsiooni.
- 7.2.9 Omada erialaseid teadmisi ja oskusi kindlustusobjektide hindamisega seotud küsimustes.
- 7.2.10 Teada Eesti turul tegutsevaid kindlustusandjaid ja nende poolt pakutavaid kindlustustooteid.
- 7.2.11 Tunda tegevus- ja tööpiirkonna iseloomu.
- 7.2.12 Omada põhjalikke kindlustustegevusega seonduvaid klienditeenindusalaseid teadmisi ja oskusi:
 - a) osata leida klienti ja temaga kontakteeruda;
 - b) osata välja selgitada ja arendada kliendi vajadusi kindlustustoote järgi ning balansseerida kliendi vajadusi ja pakutavate kindlustustoote võimalusi;
 - c) osata kliente jaotada gruppidesse teatud ühiste omaduste, huvide ja vajaduste järgi;
 - d) osata planeerida ja läbi viia müügivisiiti ja –kõnelust ning pidada müügiläbirääkimisi.
- 7.2.13 Osata hinnata ja analüüsida kliendi majandusseisundit.
- 7.2.14 Teada ja osata asjatundlikult pakkuda kindlustustooteid.
- 7.2.15 Osata kliente nõustada:
 - a) kindlustusteenuse liikide ja otstarbe osas;
 - b) teenuse hindade, sooduspakkumiste, kampaaniate ja maksetingimuste kohta;
 - c) uudis- ja kompleksteenuste kohta.
- 7.2.16 Osata tutvustada toodet kliendile, selgitada talle selle vajadust.
- 7.2.17 Teada ja osata tutvustada erinevate kindlustustoodete üldtingimusi.
- 7.2.18 Teada ja osata seletada kindlustuslepingute sõlmimise üldtingimusi.
- 7.2.19 Osata tutvustada kindlustustoodet alluvatele (juhitavatele).
- 7.2.20 Teada ja osata asjatundlikult selgitada kindlustusalaseid mõisteid, kindlustusandja ja kindlustusvõtja kohustusi ja õigusi.
- 7.2.21 Teada ja osata seletada kahjude hüvitamise põhiprintsiipe ja üksikasjalikult kahjude hüvitamise tingimusi konkreetse pakutava toote osas.
- 7.2.22 Teada ja osata seletada vaidluste lahendamise korda.
- 7.2.23 Teada ja osata hinnata kindlustusriske ning osata koguda ja dokumenteerida andmeid nende esinemise, puudumise jms. kohta (võib kasutada spetsialistide abi).
- 7.2.24 Teada ja osata hinnata kindlustusriskide vähendamiseks rakendatavaid preventiivseid vahendeid ja meetmeid ning osata koguda ja dokumenteerida andmeid nende kasutamise, olemasolu, puudumise ning nõuetelevastavuse või nõuetele mittevastavuse kohta (võib kasutada spetsialistide abi).
- 7.2.25 Osata teha otsus kindlustuslepingu sõlmimise või sõlmimata jätmise kohta.
- 7.2.26 Teada tariife ning osata kasutada maksemäärade tabelid ja arvutada kindlustusmakseid.
- 7.2.27 Osata vormistada kindlustuslepingut ja väljastada kliendile kindlustuspoliisi.

- 7.2.28 Teada ja osata selgitada kindlustuslepingute muutmise ja lõpetamise korda ning õigesti vormistada kõiki lisadokumente.
- 7.2.29 Osata juhendada ja abistada klienti sooviavalduse täitmisel.
- 7.2.30 Osata juhendada ja abistada alluvat (juhitavat) ning klienti sooviavalduse täitmisel.
- 7.2.31 Osata välja selgitada kindlustusmaksete mittelaekumise põhjuseid.
- 7.2.32 Teada, mida teha maksete mittelaekumisel või hilinemisega tasumisel, ja osata vastavalt toimida.
- 7.2.33 Teada ja osata järgida kindlustustegevusega seonduvaid konfidentsiaalsuse nõudeid.
- 7.2.34 Juhtimisalased teadmised ja oskused:
- a) teada juhtimisteooria aluseid, omada teadmisi ja oskusi inimressursi planeerimiseks, juhtimiseks ja arendamiseks;
 - b) teada müügijuhi rolli ettevõtte ja selle struktuuriüksuse üldjuhtimise süsteemis;
 - c) osata planeerida, organiseerida, juhendada, delegeerida, koordineerida, kontrollida, motiveerida;
 - d) kindlustusandja ning ettevõtte ja müügistruktuuri finantsstrateegia tundmine ja arvestamine.
- 7.2.35 Müügitöö alased teadmised ja oskused:
- a) osata koostada müügiplaani:
 - 1) majandusvaldkonna profiili määratlemine;
 - 2) tootetundmine;
 - 3) sihtgruppide, tarbimise struktuuri ja mahu määratlemine;
 - 4) turusituatsiooni jälgimine ja analüüs, sealhulgas konkurentide toodete ja nende müügistrateegia jälgimine;
 - 5) turundusotsuste analüüsimine, planeerimine, rakendamine ja kontrollimine;
 - 6) ettevõtte konkurentsivõime hindamise erinevate analüüsiliikide tundmine;
 - 7) ettevõtte üldseisundi hindamine;
 - 8) ettevõtte müügistrateegia ühildamine ettevõtte üldstrateegiaga;
 - 9) reklaamivajaduse väljaselgitamine, reklaamikulude planeerimine ja juhtimine.
 - b) osata koostada vajaliku kindlustustoote tellimust (sisseostuplaani):
 - 1) uue (muudetud, täiendatud vms.) kindlustustoote vajaduse määratlemine;
 - 2) tarnijate (väljatöötajate) väljaselgitamine;
 - 3) soovitava kindlustustoote määratlemine;
 - 4) tarnija (võib olla kindlustustoote väljatöötaja) uurimine ja hindamine;
 - 5) kindlustustoote käivet mõjutavate tegurite tundmine;
 - 6) nõudluse uurimine;
 - 7) ostuhinna kalkuleerimine;
 - 8) kindlustustoote saamiseks tellimuse vormistamine, asjakohase dokumentatsiooni tundmine;
 - 9) tarne kontrollimine.

- c) osata korraldada ja arendada müügiüksuse tegevust:
- 1) vastavate organisatsiooniliste struktuuride rajamine;
 - 2) müügipersonali, klienditeenindajate, müügiesindajate, vahendajate jt., ametikohustuste ja/või ülesannete ja pädevuse määratlemine, ametikirjelduste ja tegevusohjete koostamine;
 - 3) tööülesannete delegeerimine ning tegevuse koordineerimine ja kontrollimine;
 - 4) mõõdetavate töötulemuste määratlemine, hindamine ja analüüsimine;
 - 5) personalivaliku ja meeskonna kujundamise põhimõtete teadmine ja rakendamine;
 - 6) müügipersonali, klienditeenindajate, müügiesindajate, vahendajate jt., motiveerimine ja/või motiveerimiseks ettepanekute tegemine juhtkonnale;
 - 7) müügipersonali, klienditeenindajate, müügiesindajate, vahendajate jt., koolitusvajaduse väljaselgitamine, koolituse planeerimine ning korraldamine ja/või tellimine;
 - 8) palgasüsteemide ja muude tasusüsteemide tundmine ning nende rakendamise oskus.
- d) osata pidada läbirääkimisi:
- 1) müügiläbirääkimiste planeerimine ja ettevalmistamine;
 - 2) ärivestluse põhimõtete teadmine ja rakendamine;
 - 3) lepingute ja kokkulepete sõlmimine;
 - 4) läbirääkimiste käigu ja tulemuste analüüsimine;
 - 5) lepingute ja kokkulepete täitmise kontrollimine.
- e) teada ja osata kasutada turunduse aluseid: ostunõudlust kujundavaid tegureid; reklaami ja suhtekorralduse tähtsust müügitoo edendamisel; tootesitluse korraldamist; reklaammaterjalide ja hinnakirjade kasutamist. Teada müügi- ja klienditeenindusruumide kujundamise, müügitoetuse meetodite, tarbija harjumusi kajastavate uuringute ning kindlustustoodete reklaamimise ja tutvustamise põhimõtteid ning osata neid rakendada;
- f) teada ja osata rakendada efektiivse müügiprotsessi elemente nagu müügikoosolekud, messidel osalemine, presentatsioonide teostamine jms.;
- g) teada ja osata kasutada informatsiooni levimise/liikumise viise: müügikoosolek; telefoni- ja peilerside, faks; internet; ühisvisiidid teise spetsialistiga; oma infopanga loomine; ettevõtte ja/või muu talle kasutada antud infopanga kasutamine;
- h) teada ja osata kasutada logistika põhimõtteid ning osata korraldada oma ja alluvate (juhivate) tööd: planeerida aega, koostada marsruute, koordineerida tegevust, hankida turustusala teavet, tunda tegevuse efektiivsuse tõstmise meetodeid ja vahendeid;
- i) osata korraldada transporti, hinnata transpordikuluseid ja tunda müügitegevusega seonduvaid marsruute.

7.2.36 Hinnakujundamise alased teadmised ja oskused:

- a) osata analüüsida toote maksumust kujundavaid tegureid;
- b) osata määrata kindlustustootete tarbimisväärtust;
- c) osata kehtestada optimaalset hinda, sealhulgas optimaalset hinnalisandit ja hinnaalandust;
- d) osata määrata müügimahu kriitilist punkti ja maksimeerida kasumit;
- e) osata arvestada konkurentsi mõju hindade kujundamisel.

- 7.2.37 Finantsjuhtimise alased teadmised ja oskused:
- osata määrata rahaliste vahendite vajadust;
 - teada ja osata kasutada müügi finantseerimise aluseid;
 - osata analüüsida juhitava üksuse finantstegevust.
- 7.2.38 Kaubalis-materiaalsete väärtuste hindamise alased teadmised ja oskused:
- teada inventeerimise põhimõtteid;
 - osata kindlaks määrata kontrollimise (revideerimise, auditeerimise, inventeerimise) vajadust ja sagedust;
 - osata kontrolli teostamist ette valmistada, läbi viia ja dokumenteerida.
- 7.2.39 Müügitöö kontrollimise alased teadmised ja oskused:
- teada kontrolli funktsioone;
 - osata juurutada tagasisidet;
 - osata juhendada ja kontrollida dokumentatsiooni täitmist;
 - osata kontrollida müügiplaani täitmist;
 - osata koostada müügiaruandeid;
 - osata analüüsida ja hinnata müügitulemusi kindlustustooteliikide ja nende gruppide lõikes ning rakendada korrektiivseid meetmeid.

7.3 Lisa-/ erioskused ja –teadmised (Täiendavad või laiendavad põhioskusi ning on mittekohustuslikud. Võivad kaasneda erialase spetsialiseerumisega ja/või juhendamise/juhtimistegevusega.)

- 7.3.1 Elukindlustuse toodete müümisel tunda riiklikku sotsiaalkindlustuse ja tervishoiusüsteemi ning elukindlustusalast maksuseadust
- 7.3.2 Osata fotograafiliselt ja/või videosalvestuse teel fikseerida objekte ja nende kindlustuse seisukohalt olulisi tunnuseid

7.4 Isikuomadused

- 7.4.1 Isiksuseomadused:
- kohanemisvõime, koormus- ja pingetaluvus, stressitaluvus, keskkonnataluvus (erinevad situatsioonid, tipptunnid, kiirustamine, kriitika, ebameeldivad situatsioonid);
 - koostöövõime, koostöö- ja kompromissivalmidus – nii kolleegide kui kliendi suhtes;
 - sotsiaalsus, suhtlemisoskus ja –valmidus, seltsivus, loomupärane valmisolek suhtlemiseks, sõbralikkus, abivalmidus ning kehtestava ehk võitja-võitja käitumisele orienteeritud hoiak;
 - empaatiavõime (isiku taju valdkond);
 - taiplikkus;
 - teenindusvalmidus;
 - otsustusvõime ning iseseisvus ja algatusvõime;
 - vastutusvõimelisus, usaldatavus, emotsionaalne stabiilsus, korrektsus, täpsus, kohusetunne, enesedistsipliin;
 - õppimisvõime, õpivalmidus;
 - hea mälu;
 - süsteemsus ja planeerimisoskus;
 - saavutusvajadus.

7.4.2 Vaimsed omadused:

- a) intelligentsus – vaimsed võimed, verbaalne intellektuaalsus, praktiline intelligents;
- b) tunnetusvõimed – mõtete soravus, loogiline mõtlemine, visuaalne mälu, kontsentreerumisvõime, ruumiline kujutus;
- c) matemaatiline võimekus – kvantitatiivsete seoste mõistmine.

7.4.3. Füüsilised omadused

- a) füüsiline võimekus – koormustaluvus, füüsilise pingutuse võime.

8 KEHTIVUSE AEG

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

9 KINNITAJA

Kindlustuse müügijuhi kutsestandardi on kinnitanud Finantsvahenduse-Äriteeninduse Kutsenõukogu koosseisus:

Hanko, Katrin	Kindlustusseltside Liit
Kindel, Malle	Sotsiaalministeerium
Kommer, Anneli	Haridusministeerium
Orvet, Sirje	Juhi Abi Ühing
Palm, Mai	Raamatupidajate Kogu
Pavelts, Mare	Kinnisvarahindajate Ühing
Pääro, Meelis	Haldajate ja Hooldajate Liit
Roosiväli, Kalev	Kinnisvaramaaklerite Koda
Rüütel, Tõnis	Kinnisvarafirmade Liit
Tali, Tiia	Kaubandus-Tööstuskoda.
Veskimägi, Taavi	Rahandusministeerium
Vihman, Mati	Pangaliit

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevat esitades on lähtunud Eesti Vabariigi keeleseaduses kasutatavatest riigikeele oskuskategoriatest, laiendades samad nõuded võõrkeelele.

Vastavalt Vabariigi Valitsuse 29. jaanuari 1996. a. määrusele eristatakse kolme keeleoskustaset:

- **algtase**- keele piiratud suuline ja elementaarne kirjalik oskus. Isik tuleb toime tuttavates keelekasutusolukordades, saab aru selgest kõnest igapäevaelu puudutavatel teemadel, mõistab üldjoontes lihtsama teksti sisu ning oskab täita lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste;
- **kesktase**- keele suuline ja piiratud kirjalik oskus. Isik tuleb toime mitmekesistes keelekasutusolukordades, saab aru normaalse tempoga kõnest, mõistab raskusteta igapäevaelu kajastavate tekstide sisu, suudab kirjutada oma tegevusvaldkonda puudutavaid tekste;
- **kõrgtase**- keele suuline ja kirjalik oskus. Isik väljendab ennast vabalt, sõltumata keelekasutusolukorrast, saab aru ka kiire tempoga kõnest, mõistab raskusteta keerulisemate tekstide sisu, suudab kirjutada stiililt ja funktsioonilt erinevaid tekste.

Nimetatud tasemed vastavad 1989. a. keeleseaduse keeleoskuskategoriatele A-F järgmiselt:

- algtase = A-C
- kesktase = D
- kõrgtase = E-F

A – riigi/võõrkeelest arusaamine (töötaja peab aru saama suulisest kõnest ja mõistma kirjalikku teksti umbes 800 sõnast koosneva baassõnavara piires);

B – riigi/võõrkeele piiratud suuline oskus (töötaja peab aru saama suulisest kõnest, mõistma kirjalikku teksti ja oskama riigi/võõrkeeles ametialaselt suhelda umbes 800 sõnast koosneva baassõnavara ja sellele lisanduva ametialase terminoloogiamiinimumi piires);

C – riigi/võõrkeele piiratud suuline ja piiratud kirjalik oskus (töötaja peab aru saama suulisest kõnest ja mõistma kirjalikku teksti umbes 800 sõnast koosneva baassõnavara ja sellele lisanduva ametialase terminoloogiamiinimumi piires; ta peab oskama riigi/võõrkeeles oma eriala piires suhelda ja täita etteantud piiratud iseloomuga tüüpdokumente);

D – riigi/võõrkeele suuline ja piiratud kirjalik oskus (töötaja peab aru saama suulisest kõnest, mõistma kirjalikku teksti ja oskama riigi/võõrkeeles ametialaselt suhelda umbes 1500 sõnast koosneva baassõnavara ja sellele lisanduva ametialase terminoloogia piires; ta peab oskama täita etteantud iseloomuga dokumente ja anda nendekohaseid selgitusi);

E – riigi/võõrkeele suuline ja kirjalik oskus (töötaja peab oskama ametialaselt suhelda umbes 2500 sõnast koosneva baassõnavara ja sellele lisanduva ametialase terminoloogia piires; ta peab oskama koostada töös vajalikke dokumente ja anda nendekohaseid selgitusi);

F – riigi/võõrkeele valdamine (oskus suhelda riigi/võõrkeeles ka väljaspool ametiala, koostada dokumente ja anda selgitusi).

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS ELEMENTAARSEL TASEMEL

Arvutikasutaja oskustunnistus-AO (ECDL- European Computer Driving Licence) on Euroopas välja töötatud infoühiskonna tundmise ja arvutikasutuse kvalifikatsioonistandard, mis katab laiatarbe rakendustarkvara praktiliste baasoskuste taseme.

7 moodulit:

1. A01 – Infotehnoloogia ja ühiskond
2. A02 – Arvuti kasutamine ja failisüsteemid
3. A03 – Tekstitöötlus
4. A04 – Tabelarvutus
5. A05 – Andmebaasid
6. A06 – Joonistus- ja esitlustarkvara
7. A07 – Andmevõrgud ja internet

1. INFOTEHNOLOOGIA JA ÜHISKOND

1.1 Infotehnoloogia kasutamine

- 1.1.1 Arvutite kasutamise eelised muude vahendite ees
- 1.1.2 Arvutite hooldamise esmased võtted
- 1.1.3 Arvuti ja tervis
- 1.1.4 Operatsioonisüsteemid ja rakendustarkvara
- 1.1.5 Tarkvara autoriõigused
- 1.1.6 Andmekaitse, turvalisus
- 1.1.7 Printerid, nende kasutamise ökonoomia
- 1.1.8 Võrgu eelised ja puudused

1.2 Eesti ja infotehnoloogia

- 1.2.1 Arvutite ja Interneti kasutamine Eestis
- 1.2.2 Infotehnoloogia Eesti pankades – kasutajateenused
- 1.2.3 Eesti internetiseeritus ja selle võrdlus teiste Euroopa riikidega
- 1.2.4 Kuidas eraisik ja asutus saavad endale internetiühenduse Eestis
- 1.2.5 Avalikud internetipunktid
- 1.2.6 Informatsioon internetis (ajalehed, reisiinfo, linnad ja maakonnad, ministriumid, telefoniinfo, raamatukogud, teadus, Eesti seadused, Eesti kaardid)
- 1.2.7 Audio- ja videoülekanded Eestis internetis
- 1.2.8 Interneti baasvõrk Eestis, liinikiirused
- 1.2.9 Eestikeelne kommunikatsioon Internetis
- 1.2.10 Infootsimootorid ja Eesti

2. ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUSSÜSTEEMID

Mooduli eesmärk on kontrollida arvutikasutamise põhioskusi ning arvutiala üldiste terminite tundmist. Moodul koosneb 2 praktilisest ülesandest ja testist. Test koosneb viiest küsimusest, mis on koostatud põhimõistete ja terminite tundmise kontrollimiseks. Ülesandeid on võimalik lahendada Windows 3.x, Windows 95 või Windows NT keskkonnas.

Lisa B (teatmeline)

- 2.1 Põhimõisted ja terminid
 - 2.1.1 Riistvara, tarkvara operatsioonisüsteem, rakendusprogramm
 - 2.1.2 Arvuti põhiosad ja nende otstarve
 - 2.1.3 Protsessor, protsessorite põlvkonnad, kiirus ja võimsus
 - 2.1.4 Mälu ja salvestamise põhimõtted
 - 2.1.5 Erinevad mäluseadmed ja nende funktsioonid
 - 2.1.6 Kõvaketas, flopiketas, CD-ROM
 - 2.1.7 Monitor, selle tähtsamad parameetrid sagedus ja suurus
 - 2.1.8 Laienduskaardid (graafika, heli, vide, võrgu)
 - 2.1.9 Modem, modemi andmeedastuskiirused
 - 2.1.10 Printerite tüübid, nende kasutusvaldkonnad
 - 2.1.11 Skänner
 - 2.1.12 Katkematu toite allikas (UPS)
- 2.2 **Arvuti kasutamine**
 - 2.2.1 Arvuti lülitamine vooluvõrku, väljalülitamine vooluvõrgust. Taaskäivitamise erinevad võimalused
 - 2.2.2 Klaviatuuril olevate sümbolite ja klahvide tähenduse tundmine
 - 2.2.3 Hiire kasutamine: objekti valimine, programmi käivitamine, menüü-korralduse valimine
 - 2.2.4 Programmide käivitamine, programmi töö korrektne lõpetamine, andmete salvestamine
 - 2.2.5 Tööakna elemendid, tööakna nihutamine, peitmine, suuruse muutmine, sulgemine
 - 2.2.6 Nupuribade toomine ekraanile ja nende peitmine
 - 2.2.7 Mitme programmi paralleelne kasutamine, töölaua korrastamine
 - 2.2.8 Mälupuhvri (*Clipboard*) kasutamine
 - 2.2.9 Flopiketta formaatimine
 - 2.2.10 Oskus trükkida installeeritud printeriga, õige printeri valimine mitme printeri hulgast
 - 2.2.11 Oma arvuti oluliste parameetrite (näit. protsessori kiiruse, tüübi ja kasutatava mälu) teadmine
- 2.3 **Failid ja kaustad**
 - 2.3.1 Faili ja kausta mõiste, failitüübid, faili nimi, faili nime laiend
 - 2.3.2 Failisüsteem, liikumine kaustapuus
 - 2.3.3 Uue kausta/alamkausta loomine
 - 2.3.4 Uue faili loomine ja selle salvestamine kõvakettale, õigesti valitud kausta
 - 2.3.5 Faili salvestamine flopikettale
 - 2.3.6 Kaustade sisu uurimine, etteantud kaustas olevate failide arvu leidmine, failide järjestamine suuruse, nime, tüübi või salvestamisaja järgi
 - 2.3.7 Failide kopeerimine ja ümberpaigutamine (teisaldamine)
 - 2.3.8 Failide kustutamine
 - 2.3.9 Failide nime muutmine
 - 2.3.10 Failide otsimine erinevatelt ketastelt; asendussümbolite * ja ? kasutamine failide otsimisel

3. TEKSTITÖÖTLUS

Moodul katab põhilisi tekstitöötlusprogrammide kasutamise operatsioone. Mooduli ülesannete lahendamiseks on vaja mõnda üldtuntud tekstitöötlusprogrammi (MS Word, WordPerfect, Works vms.) Eksami sooritamiseks ettenähtud aeg on 45 minutit. Töödeldavad tekstid antakse ette *.rtf failina.

- 3.1 Tekstitoimetid, nende formaadid ning üldised tekstiformaadid (*.txt, *.rtf)
- 3.2 Töö olemasoleva dokumendiga
- 3.3 Uue dokumendi loomine
- 3.4 Teksti ümberpaigutamine ja korrigeerimine dokumendis
- 3.5 Teksti välimuse muutmine
- 3.6 Lehekülje kujundus
- 3.7 Töö tabelitega
- 3.8 Seosed teiste dokumentide ja programmidega
- 3.9 Teksti keele määramine ja õigekeele kontroll
- 3.10 Dokumendi trükkimine

4. TABELTÖÖTLUS

Tabelitöötlus mooduli eksam koosneb kompleksülesandest. Kompleksülesande lahendamise eest on võimalik saada 20 punkti. Eksam loetakse sooritatuks, kui kogutakse vähemalt 15 punkti. Ülesannete täitmiseks võib kasutada programmi MS Exceli või Quattro Pro.

- 4.1 Töö olemasoleva tabeliga
- 4.2 Uue tabeli loomine
- 4.3 Tabeli kujundamine
- 4.4 Andmete sorteerimine (ühe ja mitme tunnuse järgi)
- 4.5 Arvutused tabelis
- 4.6 Diagrammi loomine
- 4.7 Diagrammi parameetrite muutmine
- 4.8 Dokumendi päise ja jaluse loomine
- 4.9 Tabeli trükkimine

5. ANDMEBAASID

Mooduli ülesannete täitmiseks võib kasutada MS Accessi (FoxPro, MS Sxceli, ...). Lähtefailid antakse ette .dbf või .mdb failina. Mooduli eksam koosneb ühest kompleksülesandest ühe andmebaasi (tabelite komplekti) piires.

- 5.1 Olemasoleva andmebaasi kasutamine
- 5.2 Uue andmebaasi loomine
- 5.3 Päringu koostamine
- 5.4 Aruannete koostamine (programmitarga e. nõustaja (Wizard) abil)
- 5.5 Andmetabel tekstitoimetis ja tema kasutamise võimalused
- 5.6 Andmete (tabeli, päringu tulemuse, aruande) eksportimine tekstifailiks (.txt, .rtf, .doc jm)

6. ARVUTIGRAAFIKA

Eksam koosneb ühest kompleksülesandest. Eksami tegija saab valida, kas ta teeb esimese variandi (Esitluse loomine) või teise variandi (Kujundamine ja joonistamine) ülesande. Kompleksülesande lahendamise eest on võimalik saada 20 punkti. Exsam loetakse sooritatuks, kui kogutakse vähemalt 15 punkti.

Eksamiülesannet saab teha:

- Esimese variandi korral kasutades Power Point`i, Corel Presentations`i või mõnda muud vähemalt sama palju võimalusi pakkuvat programmi. Eksamifail antakse ette formaadis *.ppt*.
- Teise variandi korral kasutades MS Word`i, CorelDraw`d, või mõnda muud vähemalt sama palju võimalusi pakkuvat programmi

6.1 Esitluse loomine

- 6.1.1 Olemasoleva esitluse avamine, uue esitluse loomine ja salvestamine
- 6.1.2 Teksti sisestamine
- 6.1.3 Teksti paigutamine
- 6.1.4 Joonistamine tööriistade kasutamine
- 6.1.5 Päise ja jaluse loomine
- 6.1.6 Lehekülgede nummerdamine
- 6.1.7 Automaatse kuupäeva lisamine
- 6.1.8 Pildi lisamine
- 6.1.9 Slaidide lisamine, kopeerimine ja kasutamine
- 6.1.10 Diagrammide, tabelite ja blokk skeemide loomine ja lisamine
- 6.1.11 Olemasolevate slaidiprogrammide kasutamine
- 6.1.12 Trükkimine

6.2 Kujundamine ja joonistamine

- 6.2.1 Olemasoleva joonistuse avamine, uue joonistuse loomine ja salvestamine
- 6.2.2 Vaba käega joonistamine
- 6.2.3 Joonte, riskülikute, ringide ja teiste objektide joonistamine
- 6.2.4 Erinevate värvide kasutamine
- 6.2.5 Objekti kopeerimine, teisaldamine, lisamine ühest failist ja lõikamine
- 6.2.6 Objekti pööramine ja venitamine
- 6.2.7 Objekti suuruse muutmine
- 6.2.8 Teksti sisestamine
- 6.2.9 Pildi salvestamine teise formaati
- 6.2.10 Objektide grupeerimine ja grupeeringu eemaldamine
- 6.2.11 Trükkimine

7. INTERNETI KASUTAMINE

Moodul katab järgmisi praktilisi teemasid: elektronkiri, WWW, listid, uudisgrupid, FTP. Mooduli ülesannete lahendamiseks on vaja kirjavahetusprogrammi (Pegasus, Pine, elm, Netscape Mail, MSeXchange vms.), WWW- brauserit (Netscape Navigator, Microsoft Internet Explorer ja FTP klienti).

7.1 Elektronkiri

- 7.1.1 Kirjavahetusprogrammi avamine. Elektronkirja lugemine

Lisa B (teatmeline)

- 7.1.2 Elektronkirja kirjutamine. Vastamine. Saabunud kirja tsiteerimine vastuses. Edasisaatmine
- 7.1.3 Kirja salvestamine kausta, kustutamine, taasavamine, salvestamine failiks.
- 7.1.4 Aadressraamatu kasutamine ja kasutamine.
- 7.1.5 Kirjaga kaasapandud failide salvestamine etteantud kataloogi. Faili lisamine kirjale

7.2 WWW

- 7.2.1 Brauseri käivitamine. Viitade kasutamine. Tagasipöördumine eelmise vaadeldud lk. juurde
- 7.2.2 Lehekülje avamine URL-I kasutades
- 7.2.3 Sõna(de) otsimine veebileheküljelt. Leheküljel oleva teksti kopeerimine tekstifaili
- 7.2.4 Otsimine WWW-s
- 7.2.5 Brauseri määrangute muutmine
- 7.2.6 Brauseriakna kujundamine
- 7.2.7 WWW-lehekülje trükkimine, salvestmine

7.3 Uudisgrupid

Uudisgruppide lugemine WWW- brauseri abil. Gruppide tellimine. Tellimuse tühistamine. Kirja saatmine uudisgruppi

7.4 Listid

- 7.4.1 Listide tellimine. Kirjutamine listi. Listi saabunud kirjale vastamine. Listi kohta info hankimine (listi kirjeldus, tellijate nimekiri). Tellimuse tühistamine.
- 7.4.2 Info hankimine listserveri käskude kohta. Listide nimekirja tellimine listserverilt

7.5 FTP

Anonüümse FTP- serveriga ühenduse võtmine. Failide leidmine ja kohaletõmbamine.