

MÜÜGIASSISTENT III
MÜÜGIJUHT IV

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 poolt kokkulepitud nõudeid müügijuhi IV ja müügiassistendi III kutsekvalifikatsioonile.

Kutsestandardi koostas Teeninduse Kutsenõukogu moodustatud kaubanduse töörühm koosseisus:

Juhan Pihlap	Kaupmeeste Liit
Heldi Kikas	Tallinna Teeninduskool
Ülle Parbo	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
Marika Merilai	Kaupmeeste Liit
Kristiina Tinn	Kesko Food
Ly Reinold	Keila TÜ
Viive Siitan	Tallinna Kaubamaja AS
Epp Koger	Pärnumaa Kutsehariduskeskus
Edda Sõõru	Tartu Kutsehariduskeskus

Ajavahemikus 1. november – 1. detsember 2004 a viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus. Kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud arvamusküsitlustel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotavad kehtivuse 15. detsembril 1998. a Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr 1 kinnitatud müügijuht IV ja 8. detsembril 1999. a Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr 3 kinnitatud müügiassistent III kutsestandardid.

Käesolev müügiassistent III, müügijuht IV kutsestandard on kinnitatud 14. detsembril 2004. a Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr 16.

Kutsestandardis määratletud kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

- 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 Klassifikaatori¹ järgi kuulub müügitöö töö hulгимүүги ja vahenduskaubanduse valdkonda, kood 51 ning jaemүүги valdkonda, kood 52. Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub müügiassistent pearühma “Keskastme spetsialistid”, kood 3415 ja müügijuht all-pearühma “Juhid”, kood 1314

3 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Eesti keeles:	Müügijuht IV Müügiassistent III
Inglise keeles:	Sales manager IV Sales Assistant III
Soome keeles:	Myyntipäällikkö, myyntijohtaja IV Myyntiassistentti III
Vene keeles:	Торговый менеджер IV Ассистент торговли, ассистент продажи III

4 KUTSEKIRJELDUS

Müügijuht ja müügiassistent töötavad erinevates kaubandus- ja teenindusettevõtetes ning tootja müügiüksustes.

Müügijuhi töö peamine eesmärk on tagada läbi oma meeskonna eduka töö planeeritud müügitulude laekumine firmale. Müügijuht juhhib lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest ettevõtte müügiüksuse tööd ning otsustab iseseisvalt kaupade/teenuste müüki puudutavaid küsimusi. Müügijuht planeerib ja organiseerib müügiüksuse müügitegevust ning tegeleb müügi personali valiku, nõustamise, motiveerimise ja arendamise küsimustega.

Müügijuhi ülesanneteks on müügitulemuste jälgimine ja analüüsimine, samuti müügi personali töö kontrollimine. Müügijuht koostab ja korrigeerib müügieelarveid tuginedes analüüsidele ning vastutab oma valdkonna eelarve täitmise eest.

Müügitöö oluline osa on suhete arendamine klientidega – müügi pakumiste tegemine, läbirääkimiste pidamine, uute klientide hankimine ning püsiklientidega suhete hoidmine.

¹ Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

² International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

Müügijuhina töötamine eeldab initsiatiivi, loomingulisust, planeerimisoskust, organiseerimis-, vastutus- ja otsustusvõimet ning koostöö- ja suhtlemisvalmidust.

Müügijuht IV kutsekvalifikatsiooni tõendamisel on nõutav rakenduskõrgharidus ja 3-aastane erialane töökogemus.

Müügiassistent töötab erinevates ettevõtetes müügijuhi abina, ta on võimeline vajadusel müügijuhti asendada.

Müügiassistent on valmis tegutsema muutuvus keskkonnas, ta oskab toimida paindlikult ja loominguliselt, vastavalt olukorrale ja klientide vajadustele.

Müügiassistent abistab müügijuhti müügitulemuste jälgimisel ja analüüsimisel ning müügieelarvete koostamisel ja korrigeerimisel. Ta nõustab kliente, vormistab pakkumis- ja ostu-müügidokumente, lahendab iseseisvalt töös tekkinud probleeme ning esindab ettevõtet talle antud volituste piires.

Müügiassistentina töötamine eeldab initsiatiivi, loomingulisust, planeerimisoskust, organiseerimis-, vastutus- ja otsustusvõimet ning koostöö- ja suhtlemisvalmidust.

Müügiassistent III kutsekvalifikatsiooni tõendamisel on nõutav

- kutsekeskharidus ja 1-aastane erialane töökogemus *või*
- keskkharidus ja 3-aastane erialane töökogemus.

5 KUTSEOSKUSNÕUDED (vt lisa B)

5.1 Üldoskused ja -teadmised

5.1.1 Õigusaktid – kesktase

- 1) tööõigus
- 2) kutsetegevust reguleerivad õigusaktid

5.1.2 Töökeskkonna ohutus

- 1) tööohutus
- 2) töötervishoid
- 3) tööhügieen
- 4) jäätmekäitlus
- 5) esmaabi

5.1.3 Suhtlemine – kõrgtase

- 1) suhtlemistehnikad ja suhtlemisvahendid
- 2) rollidest arusaamine ja nende paindlik valdamine
- 3) kuulamisoskus
- 4) kehtestav käitumine

5.1.4 Juhtimine – III algtase, IV kesktase

- 1) juhtimisteooria alused
- 2) organisatsioonikäitumise alused
- 3) meeskonna ja protsessi juhtimine
- 4) projekti juhtimine
- 5) kvaliteedijuhtimine
- 6) finantsjuhtimine
- 7) strateegiline juhtimine

5.1.5 Arvuti kasutamine AO1 – AO7 (vt lisa C)

5.1.6 Keeleoskus (vt lisa D)

- 1) eesti keel – kõrgtase
- 2) vene keel – algtase
- 3) üks EL keel - kesktase

5.1.7 Ärietiika

- 5.1.8 Asjaajamise kord
- 5.1.9 Kontori- ja sidetehnika kasutamine

5.2 Põhioskused ja -teadmised

- 5.2.1 Majandus – III kesktase, IV kõrgtase
 - 1) majandusteooria alused, majanduse põhimõisted ja majandussüsteemid
 - 2) kaubanduse ja teiste majandusvaldkondade vahelised seosed
 - 3) ettevõtluse alused ja äriplaani koostamise põhimõtted
 - 4) majandusmatemaatika kasutusvõimalused
- 5.2.2 Klienditeenindus – kõrgtase
 - 1) teeninduspsühholoogia alused
 - 2) teenindusfilosoofia ja teeninduskultuuri alused
 - 3) teeninduse korraldamine
 - 4) erivajadustega ja erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine
 - 5) meeskonnatöö teeninduses
- 5.2.3 Turundus – III kesktase, IV kõrgtase
 - 1) turunduse olemus ja roll ühiskonna, ettevõtte ja inimese tasandil, turunduse vajadus ja kontseptsioonid
 - 2) turunduse juhtimise põhimõtted ettevõttes, turunduse strateegilise juhtimise protsess
 - 3) tarbijad ja nende ostukäitumine
 - 4) turu-uuring, selle liigid ning roll otsuste tegemisel turundusabinõude kavandamiseks, turu-uuringu tellimine.
 - 5) suhtlusturunduse olemus, erisused ja kliendiandmebaasi kasutamine
 - 6) turundusmeetmed, nende omavahelised seosed ja nende kasutamine turundusprotsessis
 - 7) turundusplaani koostamine tegevuskavana ja selle elluviimine
- 5.2.4 Müügitöö planeerimine – III kesktase, IV kõrgtase
 - 1) müügiplaani mõiste ja eesmärk
 - 2) pika- ja lühiajaline planeerimine
 - 3) müügiplaani ja -eelarve koostamine
 - 4) hinnakujundamise põhimõtted ja strateegiad
- 5.2.5 Müügitöö korraldamine – III kesktase, IV kõrgtase
 - 1) ostu-müügi lepingu vajalikkus ja sisu
 - 2) lepingute ja kokkulepete sõlmimine
 - 3) läbirääkimiste planeerimine ja ettevalmistamine
 - 4) läbirääkimiste pidamine
 - 5) läbirääkimiste käigu ja tulemuste analüüsimine
 - 6) reklamatsioonid
 - 7) müügiaruannete koostamine
- 5.2.6 Müügitöö hindamine – III kesktase, IV kõrgtase
 - 1) mõõdetavate töötulemuste määratlemine, hindamine ja analüüsimine
 - 2) müügiplaani ja -eelarve täitmise kontroll
 - 3) lepingute ja kokkulepete täitmise kontrollimine
- 5.2.7 Müügiüksuse juhtimine – III algtase, IV kõrgtase
 - 1) töötajate tööülesannete määratlemine, ametijuhendite koostamine
 - 2) personalivaliku ja meeskonna kujundamise põhimõtete teadmine ja rakendamine
 - 3) personali motiveerimine, palgasüsteemide tundmine ja rakendamine

- 4) personali koolitusvajaduse väljaselgitamine, koolituse planeerimine ja korraldamine

5.2.8 Logistika – III algtase, IV kesktase

- 1) logistika põhimõisted ja määratlused
- 2) logistilised kulud ettevõtluses
- 3) logistilised protsessid
- 4) makro- ja mikrologistilised süsteemid
- 5) logistiliste süsteemide planeerimine ja arendamine
- 6) logistiliste teenuste ostmine ja allhanked

5.3 Isikuomadused ja võimed

- 1) loogiline mõtlemine
- 2) kontsentreerumisvõime
- 3) verbaalne võimekus
- 4) matemaatiline võimekus
- 5) koostöövalmidus, koostöövõime
- 6) suhtlemisvalmidus, avatus
- 7) iseseisvus, otsustamisvõime, vastutustunne
- 8) kohanemisvõime, st stressitaluvus, keskkonnataluvus, pingetaluvus jms
- 9) täpsus, korrektsus
- 10) kehtestavus
- 11) saavutusvajadus
- 12) loovus, innovaatilisus
- 13) analüüsivõime

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, väärtushinnangute ja isikuomaduste.

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 vilumuste ja kogemuste 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.

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

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

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

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevat nõuet on lähtunud Eesti Vabariigi keeleseaduses kasutatavatest keeleoskustasemetest, laiendades samad nõuded võõrkeelele.

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.