

MÜÜGIESINDAJA III

EESSÕNA

See kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõudeid müügiesindaja III kvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Teeninduse Kutsenõukogu juurde moodustatud kaubanduse 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

Ajavahemikus 7. november –19. november 2003 viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus, mille käigus kutsestandardi kavandit tutvustati 154 ettevõttele ja organisatsioonile ning 7 koolitusasutusele.

Müügiesindaja III kvalifikatsiooni sisaldava kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on eeltoodud töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Standardi koostamisel on arvestatud rahvusvaheliselt kasutatavate kutseoskuse-nõuetega.

Nõuded müügiesindaja III kvalifikatsioonile on koostatud uustöötlusena. Teeninduse Kutsenõukogu poolt 15. detsembril 1998. a. otsusega nr. 1 kinnitatud müügiesindaja III kutsestandard on kehtetu.

Müügiesindaja III kutsekvalifikatsiooni sisaldav kutsestandard on kinnitatud 8. detsembril 2003. a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 11.

Kutsestandardis sisalduv kutsekvalifikatsioon 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 KUTSEKVALIFIKATSIOONISÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskustele, vilumustele, kogemustele, väärtushinnangutele ja isikuomadustele.

Kutsekvalifikatsioon – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel. Kutsekvalifikatsioonisüsteemis on viis taset, kusjuures I tase on madalaim ja V tase kõrgeim.

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.

Kõik kutsed ei eelda kvalifikatsioonitasemete fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonitasemed, sealhulgas vajaduse korral ka haridusnõuded, määrab kindlaks kutsenõukogu.

Kutseoskused

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

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

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

Lisaosauskused 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.

3 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori¹ järgi kuulub müügiesindaja hulгимүүги ja vahenduskaubanduse valdkonda, kood 51.

Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub müügiesindaja 3. pearühma “Keskastme spetsialistid ja tehnikud”, kood 3415.

4 KUTSEKVALIFIKATSIOON

Eesti keeles: Müügiesindaja III

Vene keeles: Торговый агент III

Inglise keeles: Salesman, external sales representative, sales agent III

Soome keeles: Myyntimies, tukkumyyjä III

5 KUTSEKIRJELDUS

Müügiesindaja esindab oma ettevõtet, olles vahelülis 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 müügiühile. 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.

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

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

6 KUTSEOSKUSNÕUDED

6.1 Üldoskused ja -teadmised

- 6.1.1 Majandus – kesktase
- 6.1.2 Õigusaktid – kesktase
 - 1) tööõigus
 - 2) kutsetegevust reguleerivad õigusaktid
- 6.1.3 Töökeskkonna ohutus
 - 1) tööohutus
 - 2) töotervishoid
 - 3) tööhügieen
 - 4) jäätmekäitlus
 - 5) esmaabi
- 6.1.4 Suhtlemine – kõrgtase
 - 1) suhtlemistehnikad ja suhtlemisvahendid
 - 2) rollidest arusaamine ja nende paindlik valdamine
 - 3) kuulamisoskus
 - 4) kehtestav käitumine
- 6.1.5 Organisatsioonikäitumise alused
- 6.1.6 Psühholoogia alused
- 6.1.7 Asjaajamine – kesktase
- 6.1.8 Arvutioskus – moodulid AO1 – AO7 (vt lisa A)
- 6.1.9 Keeleoskus (vt lisa B)
 - 1) eesti keel – kõrgtase
 - 2) üks EL keel – kesktase
- 6.1.10 Juhendamisoskus – algtase

6.2 Põhioskused ja -teadmised

- 6.2.1 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-eeetika
- 6.2.2 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

6.2.3 Klientide taustuuringud, klientide vajaduste väljaselgitamine ja arendamine

6.2.4 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

6.2.5 Oma valdkonna toodete ja teenuste tundmine – kõrgtase

6.2.6 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

6.2.7 Arvestus ja aruandlus

1) majandusarvestus

2) kaubavarude arvestus ja analüüs

3) müügiaruannete koostamine ja analüüs

4) kuluaruannete koostamine

6.2.8 Logistika – algtase

1) logistika mõiste ja olemus

2) jaotus- ja laoduslogistika

3) kaupade käitlemine ja inventeerimine

4) hankelogistika

5) transpordilogistika

6) ostuteenused logistikas

6.3 Lisaoskused ja -teadmised

6.3.1 Autojuhtimisoskus (B kategooria juhiloa)

6.3.2 Üks võõrkeel – kesktase (vt lisa B)

6.4 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

7 KEHTIVUSAEG

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

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. 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.