

## KUTSESTANDARD

### KUTSENIMETUS

Kutsetase	Kutsenimetus	Nimetus kutsetunnistusel
I	Müüja	Müüja I
II	Müüja	Müüja II
III	Müüja	Müüja III
III	Müüja – konsultant	Müüja – konsultant III

## A-OSA KUTSEKIRJELDUS

Kutsestandardi A-osa on kirjeldav ja informatiivne ning kasutatakse eelkõige infoallika, mitte hindamisalusena.

### A.1 Töövaldkonnad ja ametinimetused

Müüja töötab kaubandusettevõttes või kaubandusega tegelevas ettevõttes. Enamlevinumad ametinimetused on müüja, klienditeenindaja, kassapidaja, müüja – konsultant.

### A.2 Töö eesmärk ja sisu lühikirjeldus tasemeti

I kutsetase	I kutsetaseme müüja täidab oma tööülesandeid tavapärasel olukorras, on omandanud kutsealased oskused ja teadmised kutseõppe sh.töökohapõhise õppe või täiendkoolituse teel. Valdab põhilisi töövõtteid, tuleb iseseisvalt toime tavapärasel olukorras tööülesannete täitmisega ja vastutab oma tööülesannete täitmise eest.
II kutsetase	II kutsetaseme müüja täidab oma tööülesandeid mitmekesistes olukordades, on omandanud kutsealased oskused ja teadmised kutseõppe sh.töökohapõhise õppe või täiendkoolituse teel. Omab töökogemusi ja vilumusi, valdab mitmekesiseid töövõtteid, töötab iseseisvalt. Vastutab oma tööülesannete täitmise eest.
III kutsetase	III kutsetaseme müüja täidab oma tööülesandeid mitmekesistes ja keerulistes olukordades, on keskharidusega, läbinud kutseõppe või kutsealase täiendkoolituse ning omab töökogemust ja teiste juhtimise/juhendamise oskust. Omab meisterlikkust ja valdab mitmekesiseid keerukaid töövõtteid ning on võimeline tööd analüüsima ja hindama. Suudab korraldada teiste tööd ja vastutada. Müüja – konsultant on spetsialiseerunud kindlale kaubagrupile või –gruppidele ja nõustab kliente.

### A.3 Töö osad ja tegevused

#### Kutsetase

	I	II	III
<b>1 Töökoha korraldamine</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
1.1 Oma töökoha ettevalmistamine			
1.2 Oma töökoha korrashoid			
1.3 Tööohutuse tagamine			
1.4 Hügieeninõuete täitmine			
1.5 Kaubanduslike seadmete kasutamine			
<b>2 Müügitöö organiseerimine</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
2.1 Klientidelt saadava informatsiooni edastamine			
2.2 Kauba vastuvõtmine			
2.3 Kauba müügiks ettevalmistamine			
2.4 Kauba müügisaali paigutamine			
2.5 Kaupade arvestus			
<b>3 Kliendi nõustamine ja müümine</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
3.1 Positiivne kliendikontakti loomine			
3.2 Kliendi vajaduste väljaselgitamine			
3.3 Kauba tutvustamine			
3.4 Kliendi nõustamine			
3.5 Kliendi vastuväidete käsitlemine			
3.6 Kaupade müümine ja lisamüügi teostamine			
3.7 Kliendiga arvlamine			

3.8 Müügi järgne teenindamine			
3.9 Kliendi probleemide ja kaebuste käsitlemine			
<b>4 Kassatöö ja teenindamine</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
4.1 Tööpäeva alustamine			
4.2 Kaupade sisestamine			
4.3 Ostu maksumuse arvutamine			
4.4 Erinevate makseviiside kasutamine			
4.5 Kliendiga arveldamine			
4.6 Kaupade käsitlemine			
4.7 Tööpäeva lõpetamine			
4.8 Raha käitlemine			
<b>5 Müügitöö korraldamine</b>		<b>x</b>	<b>x</b>
5.1 Sortimendi kujundamine			
5.2 Kaupade hankimine			
5.3 Hindade kujundamine			
5.4 Kaubaväljapanekute kujundamine			
5.5 Kaubavarude juhtimine			
5.6 Kliendisuhete hoidmine			
<b>6 Juhendamine</b>			<b>x</b>
6.1 Ajakasutuse planeerimine			
6.2 Kaastöötajate juhendamine			
6.3 Müügitöö korraldamine ja klientide teenindamine			
<b>A.4 Töövahendid</b>			
Müüja põhilisteks töövahenditeks on kassaaparaat, kaarditerminal, võetkoodilugeja, rahakontrollimisseade, rahalugemisseade, külmseadmed ja muu kauba käitlemiseks vajalik tehnika (grillahi, mikrolaineahi, hakklihamasin, lihasaag, juustulõikur, viilutaja, kilepakendaja, hinnapüstol, tekstipüstol, kaubakärid ja tõstukid, nõudepesumasinaid).			
<b>A.5 Töö eripära ja -keskkond</b>			
Müüja töötab töögraafiku alusel, mis eeldab töötamist ka öhtutundidel, puhkepäevadel ja riiklikel pühadel.			
<b>A.6 Võimed ja isikuomadused</b>			
Müüja töö müügisaalis on seotud erinevate tegevuste kiire vaheldumisega, mis eeldab füüsilist ja vaimset vastupidavust ja võimet paindlikult lülituda ühelt tegevuselt teise. Müüja töö eeldab iseseisvust ning kehtestavust. Töö sujumisele aitab kaasa kannatlikkus, meeldiv ja viisakas käitumine ning hea suhtlemis- ja väljendusoskus. Töö nõuab korrektset välimust. Müüja tööga kaasneb materiaalne vastutus, mis eeldab ausust.			
<b>A.7 Kutsealane ettevalmistus</b>			
Müüjaks saab õppida kutseõppeasutuses ja töökohal. <u>Müüja I</u> ettevalmistus toimub enamasti põhihariduse baasil kutseõppeasutuses. <u>Müüja II</u> on põhiharidusega ning omab 2-aastast töökogemust müüjana. <u>Müüja III</u> on keskharidusega, läbinud kutsealase täiendkoolituse, omab 3-aastast töökogemust ja teiste juhendamise kogemust. <u>Müüja – konsultant III</u> on keskharidusega, läbinud kutseõppe või kutsealase täiendkoolituse, omab 3-aastast töökogemust ja teiste juhendamise kogemust.			

## B-OSA KUTSENÕUDED

Kutsestandardi B-osas esitatakse nõuded oskustele ja teadmistele. B-osa annab aluse inimeste kutseoskuste hindamisele kutseomistamisel ning õppe- ja täiendkoolituskavade koostamisele.

### B.1 Kompetentsid

#### 1 Töökoha korraldamine

I kutsetase	II kutsetase	III kutsetase
<b>1.1 Töökoha ettevalmistamine</b>		
1.1.1 Teab ja tunneb kõiki vajalikke töövahendeid, kontrollib nende olemasolu enne töö alustamist ja vajadusel täiendab	1.1.1 Varustab töökoha ratsionaalselt tööks vajalike töövahendite ja materjalidega	1.1.1 Korraldab ratsionaalselt töökoha valides vajalikud töövahendid ja materjalid
<b>1.2 Töökoha korrashoid</b>		
1.2.1 Tagab töökoha korrashoiu ja hoolduse tööpäeva jooksul	1.2.1 Tagab töökoha ratsionaalse varustatuse ja korrashoiu tööpäeva jooksul	1.2.1 Tagab töökoha ratsionaalse korralduse ja varustatuse tööpäeva jooksul
<b>1.3 Tööohutuse ja turvalisuse tagamine</b>		
1.3.1 Järgib töötades tööandja poolt kehtestatud tööohutusealaseid nõudeid ja töötab oma tervist säästvalt	1.3.1 Rakendab ja järgib tööohutusealaseid nõudeid ning töötab oma tervist ja keskkonda säästvalt	1.3.1 Tunneb kutsealaga seonduvaid töökeskkonna ohutegureid, rakendab ja järgib tööohutusealaseid nõudeid ning töötab oma tervist ja keskkonda säästvalt, hoolitseb enda, kaastöötajate ja klientide ohutuse eest
1.3.2 Järgib töötades tööandja poolt kehtestatud turvanõudeid		
<b>1.4 Hügieeninõuete täitmine</b>		
1.4.1 Rakendab ja järgib töötades kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeninõudeid	1.4.1 Rakendab ja järgib kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeni ning enesekontrollisüsteemi nõudeid.	1.4.1 Rakendab ja järgib kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeni ning enesekontrollisüsteemi nõudeid.
<b>1.5. Kaubanduslike seadmete kasutamine</b>		
1.5.1 Teostab põhilisi tööoperatsioone kaubandusettevõtetes kasutatavatel seadmetel ning tunneb ohutut kasutamist ja töötamise põhimõtteid	1.5.1 Teostab põhilisi tööoperatsioone kaubandusettevõtetes kasutatavatel seadmetel ning tunneb ohutut kasutamist ja töötamise põhimõtteid	1.5.1 Teostab põhilisi tööoperatsioone kaubandusettevõtetes kasutatavatel seadmetel ning tunneb ohutut kasutamist ja töötamise põhimõtteid

#### 2 Müügitöö organiseerimine

I kutsetase	II kutsetase	III kutsetase
<b>2.1 Klientidelt saadava informatsiooni edastamine</b>		
2.1.1 Edastab nõutud informatsiooni kauba vajaduste kohta	2.1.1 Edastab kauba vajadusi müügitulemuste ja klientidelt saadud informatsiooni alusel	2.1.1 Analüüsib, prognoosib ja edastab kauba vajadusi müügitulemuste ja klientidelt saadud informatsiooni alusel
<b>2.2 Kauba vastuvõtmine</b>		
2.2.1 Teostab põhitegevusi mis on seotud kaupade	2.2.1 Teostab kõiki tegevusi mis on seotud kaupade	2.2.1 Teostab kõiki tegevusi mis on seotud kaupade

vastuvõtmisega	vastuvõtmisega	vastuvõtmisega ja juhendab teisi
<b>2.3 Kauba müügiks ettevalmistamine</b>		
2.3.1 Teostab põhitegevusi mis on seotud kaupade müügiks ettevalmistamisega	2.3.1 Teostab kõiki tegevusi mis on seotud kaupade müügiks ettevalmistamisega	2.3.1 Teostab kõiki tegevusi mis on seotud kaupade müügiks ettevalmistamisega ja oskab juhendada teisi
<b>2.4 Kauba müügisaali paigutamine</b>		
2.4.1 Järgib kaupade müügisaali paigutamisel kehtivaid põhinõudeid	2.4.1 Järgib kaupade müügisaali paigutamisel kehtivaid nõudeid ja otstarbekust	2.4.1 Järgib kaupade müügisaali paigutamisel kehtivaid nõudeid ja otstarbekust ning oskab juhendada teisi
<b>2.5 Kaupade arvestus</b>		
2.5.1 Loeb ja käsitleb kauba saatedokumente ja kaubaaruannet ning tunneb kaupade inventeerimise põhinõudeid, oskab arvutada käibemaksu	2.5.1 Loeb, koostab ja käsitleb kauba saatedokumente ja kaubaaruannet iseseisvalt ning teostab kaupade inventeerimist vastavalt vajadusele	2.5.1 Loeb, koostab, käsitleb ja analüüsib kauba saatedokumente ja kaubaaruannet ning teostab kaupade inventeerimist vastavalt vajadustele

<b>3 Kliendi nõustamine ja müümine</b>		
<b>I kutsetase</b>	<b>II kutsetase</b>	<b>III kutsetase</b>
<b>3.1 Positiivse kliendikontakti loomine</b>		
3.1.1 Loob silmsideme ja teretab klienti kontakti alguses	3.1.1 Loob positiivse hoiaku ja teretab kliendikontakti alguses	3.1.1 Kasutab erinevaid suhtlustehnikaid positiivse esmamulje loomiseks kliendikontakti alguses ning valdab erinevaid tehnikaid ja võtteid
<b>3.2 Kliendi vajaduste väljaselgitamine</b>		
3.2.1 Kasutab kliendi vajaduste väljaselgitamiseks aktiivset kuulamist ja küsitlemist	3.2.1 Kasutab kliendi vajaduste väljaselgitamiseks aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid	3.2.1 Kasutab kliendi vajaduste väljaselgitamiseks aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid ning tunneb ära klienditüübi
<b>3.3 Kauba tutvustamine</b>		
3.3.1 Kasutab kauba tutvustamisel ja esitlemisel põhivõtteid ja oskab tõlgendada kauba omadusi kliendi kasuks ja hüveks	3.3.1 Kasutab kauba tutvustamisel ja esitlemisel erinevaid tehnikaid ja oskab arvestada klienditüüpide erinevaid väärtushinnanguid	3.3.1 Kasutab erinevate klienditüüpide ostumotiivide mõjutamiseks erinevaid tehnikaid ja valdab kauba tutvustamise ja esitlemise mitmekülgeid tehnikaid.
<b>3.4 Kliendi nõustamine</b>		
3.4.1 Oskab soovitada kliendi vajadustele vastavalt kaupa, selgitada kauba kasutamist ning hooldust ja valdab kliendi nõustamise põhivõtteid	3.4.1 Valdab nõustamise erinevaid võtteid ja soovitab kaupa arvestades erinevate klienditüüpide erinevaid vajadusi	3.4.1 Soovitab kaupa arvestades erinevate klienditüüpide erinevaid vajadusi ning valdab nõustamise ja individuaalse nõustamise mitmekülgeid tehnikaid
<b>3.5 Kliendi vastuväidete käsitlemine</b>		

3.5.1 Tuleb toime kliendi vastuväidete käsitlemisega ja valdab üldiseid võtteid	3.5.1 Tuleb toime kliendi vastuväidete käsitlemisega ja valdab kliendi vastuväidete käsitlemise erinevaid võtteid ja oskab ennetada sagedamini esinevaid vastuväiteid	3.5.1 Valdab vastuväidete käsitlemise mitmekülgseid tehnikaid ja oskab ennetada ning analüüsida erinevate klienditüüpide erinevaid vastuväiteid
<b>3.6 Kaupade müümine ja lisamüügi teostamine</b>		
3.6.1 Kasutab müümise ja lisamüügi teostamise põhivõtteid	3.6.1 Kasutab müümise erinevaid tehnikaid ja võtteid ning teostab lisamüüki läbi kliendi täiendavate vajaduste tekitamise	3.6.1 Valib sobivaima müügimeetodi lähtuvalt kliendi eripärast ja olukorrast ning oskab saavutada lisamüügi läbi kliendi täiendavate vajaduste tekitamise ning valdab müümise mitmekülgseid tehnikaid
<b>3.7 Müüjijärgne teenindamine</b>		
3.7.1 Lahendab lihtsamaid ja tavapäraseid kaupadega seotud probleeme ja pretensioone ning edastab kliendilt saadud tagasisidet	3.7.1 Lahendab kaupadega seotud probleeme ja pretensioone ning edastab kliendilt saadud tagasisidet	3.7.1 Lahendab kaupadega seotud keerukamaid probleeme ja pretensioone ning abistab selles kaastöötajaid, analüüsib ja edastab kliendilt saadud tagasisidet
<b>3.8 Kliendi probleemide ja kaebuste käsitlemine</b>		
3.8.1 Tuleb toime tavapäraste ja lihtsamate kliendi probleemide ja kaebuste lahendamiseks	3.8.1 Tuleb toime kliendi erinevate probleemide ja kaebuste käsitlemisega iseseisvalt	3.8.1 Valdab kliendi probleemide ja kaebuste käsitlemise erinevaid võtteid ning oskab probleeme määratleda, analüüsida ja hinnata võimalikke mõjusid

<b>4 Kassatöö ja teenindamine</b>		
<b>I kutsetase</b>	<b>II kutsetase</b>	<b>III kutsetase</b>
<b>4.1 Tööpäeva alustamine</b>		
4.1.1 Seab kassa töökorda ja varustab töökoha vajalike materjalide ja vahenditega		4.1.1 Seab kassa töökorda ja varustab töökoha optimaalselt vajalike materjalide ja vahenditega
4.1.2 Teeb kassalindi vahetusi, raha üleandmisi ja tagab kaardimaksete dokumentide säilimise	4.1.2 Teeb kassalindi vahetusi, raha üleandmisi ja tagab kaardimaksete dokumentide säilimise	4.1.2 Teeb kassalindi vahetusi, raha üleandmisi ja tagab kaardimaksete dokumentide säilimise
<b>4.2 Kaupade sisestamine</b>		
4.2.1 Sisestab kliendi kaubad kassa kaudu müügisüsteemi, kasutab selleks skannerit, otsevalimise klahve, kassa kaastööd teiste tehniliste vahenditega (kaalukaubad) või käsitsi sisestamist		
4.2.2 Valdab põhilisi töövõtteid ja müügisüsteemi võimalusi kauba hinna, müügikoguse, maksumuse, makseviisi korrigeerimiseks	4.2.2 Valdab mitmekesiseid töövõtteid ja müügisüsteemi võimalusi kauba hinna, müügikoguse, maksumuse, makseviisi korrigeerimiseks	4.2.2 Valdab mitmekesiseid keerukaid töövõtteid ja müügisüsteemi võimalusi kauba hinna, müügikoguse, maksumuse, makseviisi korrigeerimiseks
<b>4.3 Ostu maksumuse arvutamine</b>		

4.3.1 Edastab kliendile müügisüsteemi sisestatud kaupade alusel ostu maksumuse		
<b>4.4 Erinevate makseviiside kasutamine</b>		
4.4.1 Arveldab kliendiga kasutades sularaha ja kaardimakseid	4.4.1 Tutvustab kliendile erinevaid makseviise ja selgitab välja kliendile sobivaima ja teostab tehingu	4.4.1 Tutvustab kliendile erinevaid makseviise ja selgitab välja kliendile sobivaima ja teostab tehingu
<b>4.5 Kliendiga arveldamine</b>		
4.5.1 Järgib arveldamisel õigeid nõudeid ja oskab töötada kassaaparaadiga.	4.5.1 Järgib arveldamisel õigeid nõudeid ja omab osavust kassaaparaadi kasutamisel	4.5.1 Järgib arveldamisel õigeid nõudeid ja omab osavust kassaaparaadi kasutamisel. Tuleb iseseisvalt toime häiretega ja vigade korrigeerimisega arveldamisel.
<b>4.6 Kaupade käsitlemine</b>		
4.6.1 Käsitleb kliendi kaupu hoolivalt ja austusega		
<b>4.7 Tööpäeva lõpetamine</b>		
4.7.1 Kontrollib päevast rahatulemit, vormistab kassa tööpäeva kokkuvõtte ja päeva aruande ning teostab raha üleandmise vastavalt kehtivale korrale		
		4.7.2 Hindab ja analüüsib töö tulemuslikkust päeva aruande ja läbimüügi alusel
<b>4.8 Raha käitlemine</b>		
4.8.1 Järgib raha käitlemisel kehtivaid reegleid ja nõudeid		
4.8.2 Kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja kasutades spetsiaalseid tehnilisi vahendeid		
<b>5 Müügitöö korraldamine</b>		
<b>II kutsetase</b>		<b>III kutsetase</b>
<b>5.1 Sortimendi kujundamine</b>		
5.1.1 Kujundada kliendikeskset sortimenti ja tunneb selle peamisi meetodeid	5.1.1 Töötab välja kliendikeskset ja konkurentsikeskset sortimendipoliitikat lähtuvalt turul valitsevast olukorrast ja valdab nende kujundamise ja optimeerimise erinevaid meetodeid	
<b>5.2 Kaupade hankimine</b>		
5.2.1 Tellib kaupu teades kaupade sisseostu peamisi kanaleid	5.2.1 Hindab kauba nõudlust ja analüüsib varusid, tellib kaupu teades kaupade sisseostu peamisi kanaleid.	
<b>5.3 Hindade kujundamine</b>		
5.3.1 Kasutab hinnakujunduse erinevaid meetodeid ja tunneb hinnakujunduse protsessi	5.3.1 Kasutab hinnakujunduse erinevaid meetodeid, oskab hindu analüüsida ning tunneb hinnakujunduse protsessi	
<b>5.4 Kaubaväljapanekute kujundamine</b>		
5.4.1 Kujundab kaupade väljapanekuid lähtuvalt müügi eesmärkidest	5.4.1 Kavandab, kujundab ja analüüsib kaupade väljapanekuid lähtuvalt müügi eesmärkidest	
<b>5.5 Kaubavarude juhtimine</b>		
5.5.1 Hindab liigsete ja liiga väikeste kaubavarude mõju müügitegevusele	5.5.1 Hindab liigsete ja liiga väikeste kaubavarude mõju müügitegevusele ning analüüsib kaubagruppide tasuvust ja arvutab optimaalset laovarud	
<b>5.6 Kliendisuhete hoidmine</b>		

5.6.1 Valdab kliendisuhte hoidmise põhivõtteid ja teab teenindaja rolli olulisust selles	5.6.1 Analüüsib kliendisuhte püsivust ja valdab kliendisuhte hoidmise erinevaid meetodeid
--	---

<b>6. Juhendamine</b>	
<b>III kutsetase</b>	
<b>6.1 Ajakasutuse planeerimine</b>	
6.1.1 Planeerib enda ja meeskonnaliikmete ratsionaalset ajakasutust ning koostab vajadusel töögraafikud arvestades ostjate voolu	
<b>6.2 Kaastöötajate juhendamine</b>	
6.2.1 Juhendab vähemkogenud töötajaid ja õpilasi ning annab edasi efektiivseid ja ohutuid töövõtteid	
<b>6.3 Müügitöö korraldamine ja klientide teenindamine</b>	
6.3.1 Lahendab probleemseid olukordi ja võtab vastu otsuseid mis on seotud müügitöö korraldamise ja klientide teenindamisega	

<b>B.2 Läbivad kompetentsid ja baasteadmised</b>		
<b>Läbivad kompetentsid</b>		
<b>I kutsetase</b>	<b>II kutsetase</b>	<b>III kutsetase</b>
<b>1. Suhtlemisoskus</b>		
1.1 Suhtleb tõhusal ja sobival moel ning tuleb toime tavapärastes suhtlemisolukordades	1.1 Suhtleb tõhusal ja sobival moel ning tuleb toime erinevates suhtlemisolukordades ja oskab hinnata enda tugevusi ja nõrkusi suhtlemises	1.1 Suhtleb tõhusal ja sobival moel ja tuleb toime keerulistes suhtlemisolukordades ning oskab hinnata enda tugevusi ja nõrkusi suhtlemises
<b>2. Asjaajamine, arvuti kasutamise oskus</b>		
2.1 Kasutab arvutit õppimis- ja töövahendina, koostab ja vormistab arvutil lihtsamaid ametikirju ja dokumente (avaldus, CV). Teab ja tunneb arvutivõrkude üldiseid toimimispõhimõtteid, arvuti seadmeid ja ohutusnõudeid kuvariga töötamisel ning erinevate ametikirjade koostamise põhinõudeid.	2.1 Kasutab arvutit õppimis- ja töövahendina, koostab ja vormistab arvutil lihtsamaid ametikirju ja dokumente (avaldus, CV) ja valib sobiva edastamise viisi. Teab ja tunneb arvutivõrkude üldiseid toimimispõhimõtteid, arvuti seadmeid ja ohutusnõudeid kuvariga töötamisel ning erinevate ametikirjade koostamise nõudeid.	2.1 Kasutab arvutit õppimis- ja töövahendina, koostab ja vormistab arvutil erinevaid ametikirju ja dokumente ja valib sobiva edastamise viisi. Teab ja tunneb arvutivõrkude üldiseid toimimispõhimõtteid, arvuti seadmeid ja ohutusnõudeid kuvariga töötamisel ning erinevate ametikirjade koostamise erinevaid nõudeid.
<b>3. Teenindamisoskus</b>		
3.1 Nõustab erineva kultuuritaustaga kliente ja tuleb toime tavapärastes teenindussituatsioonides, mõistab kliendikeskset teenindamist ja erinevate kliendirühmade teenindamise eripära	3.1 Nõustab erineva kultuuritaustaga kliente ning tuleb toime erinevates teenindussituatsioonides, mõistab kliendikeskset teenindamist ja erinevate kliendirühmade teenindamise eripära	3.1 Nõustab erineva kultuuritaustaga kliente ning tuleb toime keerulistes teenindussituatsioonides, mõistab kliendikeskset teenindamist ja erinevate kliendirühmade teenindamise eripära
<b>4. Keeleoskus</b>		
4.1 Saab kliendist aru ja teenindab inglise/saksa ja	4.1 Saab kliendist aru ja teenindab inglise/saksa ja	4.1 Tutvustab kaupu ning suhtleb kliendiga



vene keeles.	vene keeles ning teab põhilist erialast sõnavara	inglise/saksa ja vene keeles ning teab erialast sõnavara ja mõistab klienti
<b>5. Meeskonnatöö</b>		
5.1 Töötab meeskonna liikmena ja teab ning tunneb meeskonnatöö põhimõtteid kaubanduses	5.1 Töötab edukalt meeskonna liikmena ja teab ning tunneb meeskonnatöö põhimõtteid kaubanduses	5.1 Töötab edukalt meeskonna liikmena ja oskab teha aktiivselt koostööd ühise eesmärgi saavutamise nimel
<b>Baasteadmised</b>		
<b>I kutsetase</b>	<b>II kutsetase</b>	<b>III kutsetase</b>
<b>1. Kaubanduse olemus ja ülesanded</b>		
1.1 Mõistab kaubanduse põhifunktsioone majanduses ja teab millised ülesanded on kaubandusel tootjate ja tarbijate ees	1.1 Mõistab kaubanduse kõiki ülesandeid ja funktsioone majanduses ja kaubavoogude liikumist hankest müügini	1.1 Mõistab kaubanduse kõiki ülesandeid ja funktsioone majanduses ja kaubavoogude liikumist hankest müügini
<b>2. Kaubandusettevõtte põhitegevuse tundmine</b>		
2.1 Teab ja tunneb kaubandusettevõtte tööprotsessi põhimõttelist kulgu	2.1 Teab ja tunneb erinevate kaubandusettevõtte tööprotsessi kulgu	2.1 Teab ja tunneb ning oskab kirjeldada ja analüüsida erinevate kaubandusettevõtete tööprotsessi kulgu
	3.2 Kaubandusalased õigusaktid	
<b>3. Majandusalased teadmised</b>		
4.1 Teab ja tunneb Eesti majanduse arengusuundi, ettevõtluse põhialuseid, töösuhteid reguleerivaid põhilisi õigusakte ja ettevõtte turundustegevuse olemust	4.1 Teab ja tunneb Eesti majanduse arengusuundi, ettevõtluse põhialuseid, töösuhteid reguleerivaid õigusakte ja ettevõtte turundustegevuse osategevusi ja nende tähtsust tarbijate vajaduste ning soovide rahuldamisel	4.1 Teab ja tunneb Eesti majanduse arengusuundi, ettevõtluse põhialuseid, töösuhteid reguleerivaid õigusakte ja ettevõtte turundustegevuse osategevusi ja nende tähtsust tarbijate vajaduste ning soovide rahuldamisel
<b>4. Müügitehnikate tundmine</b>		
4.1 Teab ja tunneb põhilisi müügitehnikaid ning oskab neid kasutada tavapäraistes olukordades	4.1 Teab ja tunneb erinevaid müügitehnikaid ning oskab neid kasutada muutuvates olukordades	4.1 Teab ja tunneb mitmekülgseid müügitehnikaid ning oskab neid kasutada erinevates ja keerulistes olukordades
<b>5. Töökeskkonna ohutuse tundmine</b>		
5.1 Teab ja tunneb töökeskkonnaohutuse ja keskkonnasäästlike tegevuste põhimõtteid		
<b>6. Kaupade tundmine</b>		
6.1 Teab ja tunneb kaupade liigitamise aluseid ja sortimenti, müüdavate kaupade omadusi ja kasutamisevõimalusi, kvaliteedinõudeid, märgistust ja märgistusele esitatavaid nõudeid		

## C-OSA ÜLDTEAVE JA LISAD

Kutsestandardi C-osa annab teavet kutsestandardi koostamise ja kutseomistamise kohta.

<b>C.1 Üldteave</b>	
<b>1. Kutsestandardi number kutseregistris</b>	Müüja I 04-06122007-01/4p Müüja II 04-06122007-02/3p Müüja III 04-06122007-03/3p Müüja-konsultant III 04-06122007-04/3p
<b>2. Kutsestandardi koostajad</b>	Marika Merilai, Kaupmeeste Liit Edda Sõõru, Tartu Kutsehariduskeskus Heldi Kikas, REKK Reet Ratas, Prisma Peremarket AS Juhan Pihlap, Eesti Kaupmeeste Liit Ülle Parbo, Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus Ülle Käär, Väike-Maarja ÕK Heve Kirikal, Lääne – Viru RKK Viive Siitan, Tallinna Kaubamaja Ly Reinold, Keila TÜ Kutsekoja koordinaator: Ingrid Lepik
<b>3. Kutsestandardi kavandi tutvustamine</b>	13-20.novembril 2007 viidi läbi kutsestandardi kavandi tutvustamine, millesse kaasati kaubanduse ettevõtete ja koolitajate esindajad
<b>4. Kutsestandardi kinnitaja</b>	Teeninduse Kutsenõukogu
<b>5. Kutsenõukogu otsuse number ja kuupäev</b>	Otsuse nr. 28/ 06.12.2007
<b>6. Kutsestandardi kehtivusaeg</b>	6.12.2007 – 6.12.2011
<b>7. Kutsestandardi versioon</b>	Uuendatud kutsestandard
<b>8. Kutsenõukogu alavaldkond</b>	Kaubandus
<b>9. Eesti majanduse tegevusalade klassifikaator (NACE)</b>	Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori <sup>1</sup> järgi kuulub müüja tegevus hulgi- ja jaemüügi valdkondadesse, koodid vastavalt 51 ja 52
<b>10. Ametite klassifikaator (ISCO)</b>	Ametite Klassifikaatori <sup>2</sup> järgi kuulub müüja 5. pearühma "Teenindus- ja müügitöötajad", kood 5220
<b>11. Euroopa kvalifikatsioonide raamistik (EQF)</b>	
<b>12. Kutset omistav organ</b>	Eesti Kaupmeeste Liit
<b>13. Kutsekoda</b>	<a href="http://www.kutsekoda.ee">www.kutsekoda.ee</a>
<b>14. Viited õppekavadele eesti hariduse infosüsteemis</b>	<a href="http://www.ehis.ee">www.ehis.ee</a>

## C.2 Teave kutseomistamise kohta

Täpsemad kutse taotlemise eeldused on esitatud Eesti Kaupmeeste Liidu ([www.kaupmeesteliit.ee](http://www.kaupmeesteliit.ee)) kaubanduse valdkonna kutse kvalifikatsioonide tõendamise ja omistamise korras.

## C.3 Kutsenimetuse võõrkeeles

Inglise keeles

<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

Level	Title
I	Shop assistant
II	Shop assistant
III	Shop assistant
<b>Vene keeles</b>	
Уровень	Название
I	Продавец
II	Продавец
III	Продавец
III	Консультант продавец III

#### C.4 Kasutatud materjalid

#### C.5 Kutsete süsteemi terminid ja seletused

**Kutsete süsteem** – kutsealaste määratluste loomise ja arendamise ning kutsete omistamise terviklik süsteem, mis loob võimalused tööturu osapooltele oma huvide sõnastamise ja kokkulepete sõlmimise kaudu tööturu tasakaalustatud arenguks. Kutsete süsteemi osad on kutsete kaardistamine, kutsestandardite väljatöötamine ja kutseomistamine.

**Kutsetegevuse valdkond** – samalaadsetel tööülesannetel põhinev tegevusvaldkond, mis hõlmab mitut lähedast kutset.

**Kutse** – teatud valdkonnas tööülesannete täitmiseks vajalik kompetentsus, mille tase on määratud kutsestandardis ja millele vastavus on kinnitatud kutsetunnistuse väljastamisega kutseeaduses ettenähtud korras.

**Kompetentsus** – asjatundlikkus, edukaks kutsealaseks tegutsemiseks vajalike kompetentside kogum.

**Kutsestandard** – dokument, milles kirjeldatakse kutsetegevust, tööülesandeid, -keskkonda ning määratletakse kompetentsusnõuded kutseomistamiseks.

**Kompetentsid** – oskuste, teadmiste, võimete ja hoiakute kogumid, mis võimaldavad töötajal täita konkreetseid tööülesandeid ning mis väljenduvad tegevustena.

**Kutsetasemed** – raamistik, mille alusel klassifitseeritakse kutsesisesed kompetentsusnõuded hierarhilisse süsteemi

I tase – isikul on põhilised kutsealased faktilised teadmised ja oskused täita tööülesandeid, kasutades asjakohast teavet ja lihtsaid juhiseid ning töövahendeid. Iseseisvus ja vastutus sarnaste ja korduvate tööülesannete täitmisel kontrollitud olukordades.

II tase – isikul on teadmised kutseala faktide, põhimõtete, protsesside ja üldiste mõistete kohta ning kutsealased oskused täita tööülesandeid, valides põhimeetodeid, töövahendeid, materjale ja teavet. Iseseisvus ja vastutus varieeruvate tööülesannete täitmisel tavapära olukordades, mis nõuavad oma käitumise kohandamist.

III tase – isikul on a) süvendatud kutsealased teadmised ning laialdased kogemuslikud kutsealased oskused ja kutsealane meisterlikkus, b) laiaulatuslikud teoreetilised teadmised kutsetegevuse valdkonnas ning nendel põhinevad kutsealased oskused ja asjatundlikkus. Iseseisvus ja vastutus varieeruvate tööülesannete täitmisel olukordades, mis on tavaliselt ettearvatavad, kuid võivad muutuda.

Enesejuhtimine, teiste töötajate juhendamine ja ressursside jagamine ning tööolukordade hindamine ja parendamine piiritletud tööülesannete osas

IV tase – isikul on laiaulatuslikud ja süvendatud teadmised kutsetegevuse valdkonnas ning põhilised teadmised kutsetegevusega seonduvates valdkondades. Laiaulatuslikud kutsealased oskused ning süvendatud asjatundlikkus kutsealaga seonduvates valdkondades, oskus välja töötada innovaatilisi lahendusi. Iseseisvus ja vastutus keeruliste tööülesannete täitmisel olukordades, mis võivad ettearvamatult muutuda. Enesejuhtimine, teiste töötajate juhendamine ja kontroll, ressursside juhtimine, hinnangu andmine teiste ja enda tegevusele ning kutseala arendamine.

V tase – isikul on kõrgeimal tasemel teadmised kutsetegevuse valdkonnas, valdkondadevaheliste seoste ja mõju mõistmine ning kõrgeimal tasemel kutsealased oskused; kaasaarvatud süntees ja hindamine, et luua uusi teadmisi ja protseduure ning valdkondadevahelisi seoseid. Iseseisvus, vastutus ja loovus komplekssete tööülesannete täitmisel olukordades, mis nõuavad uut strateegilist lähenemist.

Ressursside ning integreeritud tegevuste ja protsesside juhtimine ja arendamine, strateegiline planeerimine ja tegevusele hinnangu andmine, uute visioonide loomine

**Kutseomistamine** – protsess, mille käigus hinnatakse kutset taotleva isiku kutsealase kompetentsuse vastavust kutsestandardis toodud nõuetele ja väljastatakse kutsetunnistus.

**Kutsetunnistus** – kutset tõendav dokument, mis tõendab isiku kutsealase kompetentsuse vastavust kutsestandardis kehtestatud nõuetele.

**Kutsenõukogu** – Kutsekoja juurde moodustatud tööturu osapoolte esindajatest koosnev laiapõhjaline koostööorgan, mille tegevuse eesmärk on vastavas kutsetegevuse valdkonnas kutsete süsteemi arendamine ja rakendamine.

**Kutset omistav organ** – juriidiline isik või riigi- või valitsusasutus, kellele on antud õigus kutseid omistada.

**Kutsekomisjon** – kutseomistamise kvaliteedi ja erapooletuse tagamiseks Kutset Omistava Organi juurde moodustatud komisjon, kuhu kuuluvad vastava kutseala tunnustatud spetsialistid, tööandjad ja koolitajad.

**Kutseregister** – riiklik register, mis sisaldab teavet kutsenõukogude, kutsestandardite, kutset omistavate organite ning kehtivate kutsetunnistuste kohta.

## C.6 Lisad

Selgitused, loetelud ja mõisted, mis puudutavad kogu B.1 osa

### 6.1 Tootegrupid:

- 1) elektroonika
- 2) ehituskaubad
- 3) garderoobikaubad
- 4) parfümeeria ja kosmeetika
- 5) tarbekeemia
- 6) majatarbed
- 7) kantseleikaubad
- 8) toidukaubad
- 9) masinad ja seadmed
- 10) mööbel ja sisustustekstiil