

## Töösad ja -ülesanded

|                                                         |                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Veotellimuste käsitlemine</b>                     |                                                                                                                                                                               |
| 1.1                                                     | Vajalike vedude tellimine, kaubasaadetistele ja veovahenditele kehtestatud nõuete järgimine                                                                                   |
| 1.2                                                     | Eritingimustele vastavate veoste eristamine, tellimuste esitamine, vastuvõtmine ja edastamine (nt ohtlik veos - tavaveos, erikaup - tavakaup, eriteenus - tavateenus jne)     |
| 1.3                                                     | Veodokumentide koostamine                                                                                                                                                     |
| 1.4                                                     | Vedude kulgemise jälgimine ja võimalike probleemide tekkimisel meetmete rakendamine                                                                                           |
| 1.5                                                     | Veotasu arvutamine                                                                                                                                                            |
| <b>2. Laotoimingute haldamine</b>                       |                                                                                                                                                                               |
| 2.1                                                     | Tellimuste esitamine, vastuvõtmine ja edastamine, sh eritingimustele vastavate kaupade eristamine (nt ohtlik kaup - tavakaup, erikaup - tavakaup, eriteenus - tavateenus jne) |
| 2.2                                                     | Laodokumentatsiooni käsitlemine (markeeringud, väljastusdokumendid, komplekteerimine jmt)                                                                                     |
| 2.3                                                     | Kaupade nõuetekohase hoiustamise ja käsitsemise jälgimine                                                                                                                     |
| 2.4                                                     | Inventuuri dokumentatsiooni ettevalmistamine ja inventuuride läbiviimises osalemine                                                                                           |
| 2.5                                                     | Inventuuri kokkuvõtete tegemine                                                                                                                                               |
| 2.6                                                     | Riknenud ja aegunud toodete väljaselgitamises osalemine ja nende jäätmekäitluse korraldamine                                                                                  |
| <b>3. Logistika teenuste ostmine ja müümine</b>         |                                                                                                                                                                               |
| 3.1                                                     | Klientide vajaduste väljaselgitamine ja nende päringutele vastamine, klientide vajaduste sobitamine konkreetsete teenustega                                                   |
| 3.2                                                     | Ostupäringute koostamine ja parima pakkumise valimine                                                                                                                         |
| 3.3                                                     | Müügipakkumiste koostamine ja otsuse kohta tagasiside küsimine                                                                                                                |
| 3.4                                                     | Partneri tausta kohta informatsiooni leidmine                                                                                                                                 |
| <b>4. Klienditeenindus</b>                              |                                                                                                                                                                               |
| 4.1                                                     | Olemasolevate klientide täiendavate vajaduste väljaselgitamine ja nende päringutele vastamine, klientide vajaduste sobitamine konkreetsete teenustega                         |
| 4.2                                                     | Professionaalne suhtlemine kliendiga, kasutades erinevaid suhtluskanaleid                                                                                                     |
| 4.3                                                     | Klientide nõustamine                                                                                                                                                          |
| 4.4                                                     | Klienditeeninduse protsessi ja kliendi- ning partnersuhete haldamine                                                                                                          |
| 4.5                                                     | Reklamatsioonide ja kõrvalekallete käsitlemine, konfliktsituatsioonide lahendamine                                                                                            |
| 4.6                                                     | Teenuse arvete koostamine, nende haldamine ja kontrollimine, krediitpoliitika ja -tingimuste järgmine                                                                         |
| <b>5. Varude haldamine ja ostutoimingute teostamine</b> |                                                                                                                                                                               |
| 5.1                                                     | Müügialaloo andmete haldamine                                                                                                                                                 |
| 5.2                                                     | Nõudluse muutumise jälgimine ajas ja nõudluse andmebaasi pidamine                                                                                                             |
| 5.3                                                     | ABC-XYZ analüüsi teostamine ja toodete kategoriseerimine vastavalt analüüsi tulemustele (sh aeglaselt liikuvate ja seisvate toodete tuvastamine)                              |
| 5.4                                                     | Osalemine tarnijate turu kaardistamisel ja potentsiaalsete tarnijate selekteerimisel                                                                                          |
| 5.5                                                     | Osalemine hinnapäringute koostamisel ja pakkumiste analüüsi läbiviimises                                                                                                      |
| 5.6                                                     | Osalemine ostuproгноoside koostamisel                                                                                                                                         |
| 5.7                                                     | Ostuvajaduse tuvastamine, lähtudes reservvarude suuruselt ja optimaalsetest ostukogustest                                                                                     |
| 5.8                                                     | Ostutellimuste koostamine ja edastamine                                                                                                                                       |
| <b>6. Kvaliteedi haldamine logistikas</b>               |                                                                                                                                                                               |
| 6.1                                                     | Vigade registreerimine logistika klienditeeninduses                                                                                                                           |

## ESF programm „Kutsete süsteemi arendamine“

|                                             |                                                                                                |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.2                                         | Vigade tagajärgede tuvastamine ja nende heastamiseks või likvideerimiseks meetmete rakendamine |
| 6.3                                         | Vea põhjustanud tööõlõigu väljaselgitamine                                                     |
| 6.4                                         | Tekkinud lisakulude tuvastamine                                                                |
| 6.5                                         | Regulaarsete kvaliteedikokkuvõtete tegemine                                                    |
| 6.6                                         | Hälvete ja vigade menetlemine logistika klienditeeninduses                                     |
| <b>7. Info- ja IT-süsteemide kasutamine</b> |                                                                                                |
| 7.1                                         | Enamlevinud kontoritehnika kasutamine, kiirtrükkimine                                          |
| 7.2                                         | Info- ja IT-süsteemide turvaline kasutamine                                                    |
| 7.3                                         | Arvuti kasutamine                                                                              |
| <b>8. Riskide haldamine</b>                 |                                                                                                |
| 8.1                                         | Põhiliste riskide väljaselgitamine veoprotsessis                                               |
| 8.2                                         | Põhiliste riskide väljaselgitamine laoprotsessis                                               |
| 8.3                                         | Põhiliste riskide väljaselgitamine tellimuste töötlemise protsessis                            |
| 8.4                                         | Kahjude vältimiseks ettepanekute ja ennetustööde tegemine                                      |
| <b>9. Tagastuslogistika haldamine</b>       |                                                                                                |
| 9.1                                         | Tagastuspõhjuse väljaselgitamine ja kontrollimine                                              |
| 9.2                                         | Veo- ja hoiustamispakendite ja pakkematerjalide üle arvestuse pidamine                         |
| 9.3                                         | Pakendite ja pakkematerjalide käitlemise ja säästliku kasutamise korraldamine                  |