

KLIENDITEENINDAJA KAUBANDUSES, tase 4
HINDAMISSTANDARD

Kutse nimetus Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4
Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase -4
EN: Shop assistent, level 4

Sisukord:

1. Üldine teave
2. Hindamise meetodid ja nende kirjeldus
3. Hindamiskriteeriumid
4. Juhised ja vormid hindajale

1. Üldine teave

1.1 hindamisstandard on koostatud kutse taotleja kompetentsuse vastavuse hindamiseks klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 kutsestandardis ([Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4](#)) kirjeldatud kompetentsus nõuetele.

1.2 Taotlejat hindab kutsekomisjoni moodustatud 3- liikmeline hindamiskomisjon, kellel on Hindamiskomisjonide liikmete kompetentsus peab kogumis vastama järgmistele nõuetele:

- 1) kutsealane kompetentsus,
- 2) kutseüsteemi alane kompetentsus,
- 3) hindamisalane kompetentsus.

1.3 Kutseksam toimub vähemalt üks kord aastas, dokumentide esitamise tähtaeg jm asjakohane info kuulutatakse välja kutse andja Kutseksamikeskus MTÜ kodulehel www.kutseksamikeskus.ee.

1.4 Kutseksami läbiviimise vorm on: **kombineeritud eksam**.

1.5 Hindamise läbiviimine (koolilõpetaja):

Hindamine viiakse läbi kooli õppekeskkonnas ja / või praktika-, töökohas kahes etapis:

- kutsehariduse lõpetaja on läbinud vastava kutseõppe tasemeõppe õppekava täies mahus. Koolilõpetaja kutseksami hindamine viiakse läbi kutseõppeasutuses õppimise või õppekava täitmise jooksul või järel. Hindamist teostavad kutseõpetajad või kutseõpetajad koos praktikakoha esindajaga.
- praktiline müügisituatsioon.

Hindamist teostab vähemalt kolmeliikmeline hindamiskomisjon.

1.6 Hindamise läbiviimine (töömaailma taotleja) Hindamine viiakse läbi kooli

õppekeskkonnas ja / või töö-, praktikakohas kahes etapis:

- teoreetiliste teadmiste hindamine (test);
- praktiline müügisituatsioon.

Enne kutseeksamit instrueeritakse taotlejaid eksami käigust.

1.7 Võimalik tulemuste hindamine esitatud tõendite abil.

1.8 Kahe tööpäeva jooksul peale kutseeksamit teeb hindamiskomisjon kutsekomisjonile ettepaneku taotlejatele kutse andmise/mitteandmise kohta, otsuse kutse andmise või andmata jätmise kohta teeb kutsekomisjon (kutseadus § 18 lg 2 p 6). Kutse taotlejal on õigus kutsekomisjoni otsus vaidlustada haldusmenetluse seaduses sätestatud tingimustel ja korras.

1.9 Kutse klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 taotlemisel hinnatakse järgmisi kompetentse

B.3.1 Teenindamine ja müümine

B.3.2 Kliendiga arveldamine

B.3.3 Kaupade käitlemine

B.3.4 Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 kutset läbivad oskused

B.2 Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 üldoskused:

- tööeetika ja head tavad;
- suhtlemisoskus;
- väljendamisoskus;
- kohanemisoskus;
- meeskonntöö oskus;
- . mitmekesisuse austamine;
- keeleoskus (eesti keel B1, üks võõrkeel A2);
- tööohutus-, tervishoiu- ja turvanõuded;
- digioskus algtasemel.

1.10 Hindamiskomisjoni ettepanek kutse andmise või mitteandmise kohta kujuneb kogu hindamis-protsessi läbimise järel.

2. Hindamismeetodid ja nende kirjeldus

2.1 Kirjalik ülesanne –taotleja tõendab kõiki kompetentse, sooritades teoreetiliste teadmiste testi.

2.2 Praktiline müügisituatsioon –taotleja tõendab kõiki kompetentse praktilise müügisituatsiooni käigus.

3. Hindamiskriteeriumid

Kompetentsid ja tööosad	Hindamiskriteerium kutsestandardist (hinnatakse kutseeksamil)
-------------------------	---

B.3.1 Teenindamine ja müümine		
1.	Positiivse kliendikontakti loomine, vajaduste selgitamine	Loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; lõpetab kliendikontakti positiivselt.
2.	Toimetulek suhtlemisel	Tuleb toime negatiivse suhtumise ja nõudmistega.
3.	Enesekontroll	Säilitab keerukates olukordades rahu ega kaota enesekontrolli.
4.	Kaupade tutvustamine, kliendi nõustamine	Tutvustab kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust
5.	Müük ja lisamüük	Teostab müügi ja lisamüügi kasutades erinevaid müügitehnikaid.
6.	Pretensiooni käsitlemine	Selgitab pretensiooni esitamise korda ja kauba garantiitingimusi, võtab vastu kliendi pretensiooni, võimalusel lahendab selle iseseisvalt või suunab edasi.
7.	Kliendi tagasiside edastamine	Edastab klientidelt saadud tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.
8.	Iseteenindussüsteemi kasutamise juhendamine	Juhendab klienti iseteenindussüsteemide ja teiste nutilahenduste kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi.
9.	Kliendi nõustamine	Jälgib kliendi tegevust mingi perioodi või toimingu jooksul ning annab nõu, kuidas tegevust kõige mugavamalt, ohutumalt ja lihtsamalt teha.
B.3.2 Kliendiga arveldamine		
1.	Müügi- ja ühikuhinna arvutamine	Arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest.
2.	Kassatoimingud	Teostab kassatoiminguid oma vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid.
3.	Arvete koostamine	Koostab ja esitab nõuetekohase arve, arveldab klientidega, kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid.
4.	Raha käitlemine	Järgib raha käitlemisel kehtivaid reegleid ja nõudeid ning kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja/või kasutades spetsiaalseid tehnilisi vahendeid.
5.	Kassaaruannete esitamine	Esitab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast.
6.	Müügipiirangute järgimine	Järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid.
B.3.3 Kaupade käitlemine		
1.	Kaubagruppide liigitus	Liigitab kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest.
2.	Kaupade tellimine	Kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, tellib kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid.
3.	Kaupade vastuvõtt	Võtab kaubad vastu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ning kontrollides koguste ja kvaliteedi vastavust saatedokumentidele, järgib kaubagrupile kehtestatud nõudeid; teavitab mittevastavusest ja kinnitab kaupade vastuvõtmise vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele.
4.	Kaupade ladustamine	Ladustab kaubad müügisali või lattu järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja ettevõttes kehtestatud nõudeid.

5.	Kaupade müügiks ettevalmistus	Valmistab kaubad müügiks ette, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ning lähtudes ettevõttes kehtestatud nõuetest ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid. Varustab kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust ettevõtte infosüsteemis olevate andmetega.
6.	Kaupade väljapanek	Paigutab kaubad müügisaali, tagades kaupade piisava saadavuse, jälgides realiseerimisaegasid ja mittevastavuse korral kõrvaldab tooted müügilt. Osaleb väljapanekute kujundamisel, lähtudes etteantud juhistest.
7.	Kaupade kvaliteedi hindamine	Hindab toidu- ja tööstuskaupade kvaliteeti; tunneb erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamisevõimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid.
8.	E-poe tellimuste vastuvõtt ja komplekteerimine	Võtab vastu ning komplekteerib e-poe tellimused kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja programme.
9.	Pakendite ja ohtlike jäätmete käitlemine	Käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid järgides käitlemise ja ettevõttes kehtivaid nõudeid.
10.	Kaupade inventeerimisel osalemine	Osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja fikseerides inventeeritavate kaupade kogused.

Kutset läbivaid kompetentse hinnatakse kõigi teiste kompetentside hindamise käigus

4. Juhised ja vormid hindajale

1. Enne hindamist tutvuge:

- Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 kutsestandardiga,
- Kutseksamikeskus MTÜ kaubanduse valdkonna kutsetele kutse andmise korraga,
- eksamimaterjalidega (hindamislehed, hindamisülesanded, konkreetsed praktilised ülesanded jm; vestluse struktuuri kooskõlastamine teiste hindamiskomisjoni liikmetega).

2. Hindamise ajal:

- täitke iga taotleja kohta hindamisvorm (vorm H1),
- esitage vajadusel lisaküsimusi kompetentsusnõuete täitmise osas,
- vormistage hindamistulemus iga hindamiskriteeriumi kohta.

3. Hindamise järel:

- andke taotlejale konstruktiivset tagasisidet,
- vormistage kõigi hindamiskomisjoni liikmete ja taotlejate kohta kokku üks hindamisprotokoll (vorm H2),
- edastage oma ettepanekud kutse andmise kohta hindamisprotokollina kutsekomisjonile (hindamiskomisjoni esimees).

5. Tähtajad

5.1. Kutse andja kuulutab eksami välja 2 kuud enne toimumise kuupäeva.

5.2. Nõutud dokumendid tuleb esitada vähemalt 1 kuu enne kutseksami toimumise kuupäeva Kutseksamikeskus MTÜle e-posti aadressile info@kutseksamikeskus.ee. Dokumentide mitteõigeaegsel esitamisel on Kutseksamikeskus MTÜ-l õigus mitte lubada taotlejaid kutseksamile.

5.2.1 Kutseõppeasutuse lõpetajal

- kutseõppeasutus sisestab kutse taotlejate koondavalduse kutseregistrisse www.kutseregister.ee

5.2.2 Töömaailma taotlejal

- vormikohane avaldus / avalduse blankett (LISA 1);
- CV;
- haridust ja täienduskoolitust tõendavate dokumentide koopia(d) (kutseõppeasutuse või kursuse lõpetaja puhul esitab või tõendab kutseõppeasutus).

5.3. Kutseksamikeskus MTÜ saadab teate töömaailma kutse taotlejateksamile lubamise kohta 2 nädalat enne eksami toimumise kuupäeva.

Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 kutse taotleja hindamisvorm
Vorm H1

Taotleja nimi:

Taotletav kutse:

Hindamise kuupäev:

Hindaja nimi:

Kompetents/ tegevusnäitaja	Tõendamise/ hindamise viis	Hindamismeetod (märkida, kas tõendatud või mitte)	Hindamismeetod (märkida, kas tõendatud või mitte)	Kommentaariid / vestlusel esitatavad küsimused (soovitavalt eelnevalt ette valmistada) (vaba tekst; täita vajadusel)
B. 3.1 Teenindamine ja müümine				
B. 3.2 Kliendiga arveldamine				
B. 3.3 Kaupade käitlemine				

Kokkuvõtte kompetentside tõendamise kohta (*kompetentsid tõendatud/tõendamata kompetents(id) ...*):

Allkiri

**Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 kutsete taotlejate
HINDAMISPROTOKOLL**

Hindamise läbiviimise aeg:

Hindamise toimumise koht:

Hindamiskomisjon (*3 liiget*):

Hindamismeetodid: praktiline müügisituatsioon

Kutse taotlejad: (*taotlejate nimed*)

Hinnatavad kompetentsid:

Loetleda kompetentsid, vajadusel täpsustada spetsialiseerumise või osakutse nimetusega

- Teenindamine ja müümine
- Kliendiga arveldamine
- Kaupade käitlemine

Hindamise käik:

/Kirjeldus, kuidas hindamine toimus. Kui midagi oli puudu, siis mida tehti, et anda taotlejale võimalus kompetentsi siiski tõendada. Eriti selgelt välja tuua puudujäägid, kui ettepanek tuleb „mitte anda kutset“./

Tulemused:

Kutse taotleja nimi ja isikukood	Taotletav kutse	Hindamise keel	Hindamise tulemus	Hindamiskomisjoni ettepanek
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

Hindamiskomisjoni esimees (nimi ja allkiri):

Kuupäev: