

HINDAMISSTANDARD MÜÜGIESINDAJA, TASE 5

KINNITATUD

Kaubanduse Kutseeksamikeskus

Kaubanduse kutsekomisjoni poolt

19.10.2020 otsusega nr 1

Ametite (ISCO) klassifikaator: 3 Tehnikud ja keskastme spetsialistid; 33 Äri ja halduse keskastme spetsialistid; 332 Ostu- ja müügiagendid ja -vahendajad; 3322 Müügiesindajad

Kutseala: kaubandus

Kutsestandardi nimetus: Müügiesindaja

Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase -5

Sisukord:

1. Üldine teave
2. Hindamiskriteeriumid
3. Hindamismeetodid ja nende kirjeldus
4. Hindamisülesanded ja hindamise korraldus
5. Hindamisjuhend hindajale ja vormid hindajale
6. Vormid kutse taotlejale
7. Tähtajad

1. Üldine teave

1.1 Hindamisstandard on koostatud müügiesindaja, tase 5 kutse taotlejate hindamiseks.

1.2 Hindamine viiakse läbi kutseõppeasutuse müügiesindaja tase 5 õppekava täitmise jooksul ja/või järel, vastavate täiskasvanute tööalaste koolituste läbimise järel.

1.3 Hindamise viib läbi kutsekomisjoni poolt moodustatud vähemalt kolmeliikmeline hindamiskomisjon, kuhu kuuluvad valdkonna spetsialistid ja koolitajate esindajad.

1.4 Hindamine viiakse läbi kutseeksamikeskuses ja / või praktikaettevõttes või taotleja töökohas.

1.5 Kutseeksami läbiviimise vorm on teoreetiline eksam.

1.6 Hindamine viiakse läbi kahes etapis:

1.6.1 Arengumapi esitamine

1.6.2 Arengumapi kutsealase eneseanalüüsi esitlus ja intervjuu

Kui kutsekomisjoni hinnangud on esimese ja teise etapi osas positiivsed, siis langetatakse otsus kutse andmiseks.

Arengumapi ja ülesannete sooritamiseiga tõendab taotleja järgmisi kompetentse:

B.3.1 Kliendibaasi loomine ja haldamine

B.3.2 Turundustegevuste läbiviimine

B.3.3 Müügitegevuse planeerimine ja juhtimine

B.3.4 Müük, müügieesmärkide täitmine ja müügitulemuste analüüs

B.2 Müügiesindaja, tase 5 üldoskuseid hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.

- ärieetika
- suhtlemisoskus,
- esinemisoskus,
- digioskused,
- keeleoskus (eesti keel B1, inglise keel A2, teine võõrkeel A1),
- meeskonnatöö,
- keskkonna- ja terviseteadlikkus, turvalisus
- valdkonna tegevust reguleerivad õigusaktid

2. Hindamiskriteeriumid

Taotlejat hinnatakse arengumapi, hindamisülesande esitluse ja intervjuu alusel. Kutsealase kompetentsuse tõendamisel kirjeldab ja selgitab kutse taotleja kutsestandardist tulenevaid müügiesindaja tase 5 erialaseid kompetentse lähtudes allolevas tabelis esitatud hindamiskriteeriumitest.

Kompetentsid	Hindamiskriteeriumid
B.3.1 Kliendibaasi loomine ja haldamine	3.1.1 selgitab välja uued müügikanalid ja müügivõimalused kasutades asjakohaseid tööriistu ja IT võimalusi 3.1.2. haldab olemasolevat kliendibaasi lähtuvalt ettevõtte võimalustest ning loob uusi kliendikontakte kasutades kaasaegseid IT võimalusi 3.1.3. arendab ja juhib oskuslikult kliendisuhteid eesmärgiga tagada pikaajaline kliendisuhe 3.1.4. peab olemasolevate ja tulevaste klientidega läbirääkimisi lähtuvalt kliendi vajadustest ja ettevõtte võimalustest 3.1.5. teostab lepingute ja kliendihaldusega seotud tegevusi ning haldab dokumentatsiooni lähtudes kehtivatest seadusandlike aktide nõuetest
B.3.2 Turundustegevuste läbiviimine	3.2.1 kogub informatsiooni turu olukorra kohta jälgides turusituatsiooni ning arvestades ettevõtte vajadustega 3.2.2 kavandab turundustegevusi lähtuvalt ettevõtte turundusplaanist ning teeb ettepanekuid tootearenduseks ja/või sortimendi kujundamiseks lähtuvalt turuvajadustest 3.2.3 hindab koostöös kliendiga sobivaimaid väljundeid turundusmaterjalide eksponeerimiseks ja levitamiseks 3.2.4 tutvustab toodet/teenust veenvalt ja asjatundlikult valides tutvustamiseks sobiva esitlusstiili 3.2.5 korraldab ja viib läbi erinevaid turundusüritusi lähtuvalt ettevõtte turundusplaanist

B.3.3 Müügitegevuse planeerimine ja juhtimine	<p>3.3.1 järgib ettevõtte seatud müügieesmärke ja suunab oma tegevused nende täideviimiseks kasutades olemasolevaid ressursse ja võimalusi</p> <p>3.3.2 planeerib ettevõtte müügitegevust ja lahendab müügivaldkonna jooksvaid probleeme süsteemselt ja tulemuslikult</p> <p>3.3.3 hindab ressursside ja varude olemasolu ja planeerib nende kasutamist arvestades ettevõtte ostu- ja müügilepingute ning logistikaalaste kokkulepetega</p> <p>3.3.4 juhindub oma töös ettevõtte kaubakategooria juhtimise põhimõtetest</p> <p>3.3.5 kujundab hindu kasutades sobivaid hinnakujunduse meetodeid lähtuvalt ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest</p> <p>3.3.6 seostab ettevõtte arendamise põhimõtted ja infoedastused sobivaima koostöö kanaliga kus sõnumeid edastada</p>
B.3.4 Müük, müügieesmärkide täitmine ja müügitulemuste analüüs	<p>3.4.1 viib läbi erinevaid müügitegevusi pidades silmas ettevõtte müügieesmärke, kasutades erinevaid müügitehnikaid ja ettevõtte müügistrateegiaid</p> <p>3.4.2 hindab ettevõtte turuosa ja tagab müügitegevuste abil turuosa säilimise ja võimalusel turuosa suurendamise kasutades erinevaid müügitegevusi</p> <p>3.4.3 analüüsib müügitulemusi ja seatud müügieesmärkide täitmist kasutades ettevõttes rakendatavaid müügitulemuste analüüsi võimalusi müügiotsuse efektiivsuse tagamiseks</p> <p>3.4.4 kasutab nõuetekohast aruandlust, et tagada osapooltele vajaduspõhise informatsiooni vahetus ja tulemuslik koostöö huvipooltega</p> <p>3.4.5 korraldab klientidele müügijärgse teeninduse ja nõustamise lähtuvalt ettevõtte müügieesmärkidest ja kliendisuhete hoidmisest</p>
B.2 Müügiesindaja, tase 5 üldoskused	<p>Kutsestandardis toodud üldoskusi hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus</p>

3. Hindamise meetodid ja nende kirjeldus

Hindamine viiakse läbi kahes etapis:

I etapis hinnatakse esitatud arengumappi vastavalt juhendile, mida taotleja täidab enesehindamise küsimustiku ehk hindamisülesande alusel.

II etapis toimub arengumapi kutsealase eneseanalüüsi esitlus komisjoni ees ja intervjuu arengumapis sisaldava ja esitluse käigus saadud informatsiooni täpsustamiseks. II etapp toimub kutseõppekeskuses või töökohas.

4. Hindamisülesanded ja hindamise korraldus

Hindamine viiakse läbi kutsehariduskeskuses, kutseksamikeskuses ja / või praktikaettevõttes või taotleja töökohas kindlaks määratud ajal.

1. etapp – arengumapi esitamine

Hindamise ülesanne	Hindamise korraldus
Arengumapi koostamine	<p>Taotleja koostab arengumapi vastavalt juhendile (4.1.).</p> <p>Arengumapid sisaldavad kutsetaotleja õppe ja tööga seonduvaid materjale</p> <p>Arengumapi koostamise juhendis (4.1.) nähakse ette, milliseid materjale taotleja mappi kogub.</p> <p>Arengumappi paigutatakse kogu materjal, mis on taotlejal eelnevalt kogunenud valdkonnaalase õppe- ja tööperioodi jooksul.</p> <p>Mappi koondatakse varasemate töökohtade loetelu ja tööülesanded, mis iseloomustavad kõige paremini taotleja kutsealast arengut, milliseid teadmisi, oskusi omandas.</p> <p>Kutsetaotleja esitab arengumapi kutse andja poolt väljakuulutatud tähtjaks kutse andjale (hindamiskomisjoni liikmetele) üldreeglina elektroonilisel teel.</p>
Kutsealane eneseanalüüs	<p>Kutse taotleja koostab ja esitab arengumapis kutsealase eneseanalüüsi, kus tõendab ja hindab kutsestandardist tulenevaid kompetentse vastavalt hindamiskriteeriumidele (punkt 2). Taotleja toob olulisi näiteid, fakte (nii positiivseid kui ka negatiivseid) hinnatavate pädevuste tõestuseks ja annab enesehinnangu kompetentside kohta märkides:</p> <p style="padding-left: 40px;">KP- kompetents puudub, OK –vastab osaliselt, TK – vastab täielikult</p> <p>Kutsealases eneseanalüüsis kasutab taotleja enda poolt valitud toodet, teenust, toetudes praktilal või töös saadud näidetele.</p>

Kutse andja kutsub arengumapi tähtjaks esitanud ja hindamiskomisjonilt positiivse hinnangu saanud kutsetaotleja kutseksamile.

2. etapp –arengumapi kutsealase eneseanalüüsi esitlus komisjonile ja suuline intervjuu

Hindamise ülesanne	Hindamise korraldus
Arengumapi esitlus komisjonile	<p>Taotleja esitleb arengumapi kutsealase eneseanalüüsi tulemusi, mis on seotud tegevusnäitajatega järgmistest kompetentsidest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kliendibaasi loomine ja haldamine; • Turundustegevuste läbiviimine; • Müügitegevuse planeerimine ja juhtimine • Müük, müügieesmärkide täitmine ja müügitulemuste analüüs. <p>Esitluseks on 25 minutit.</p>
Suuline intervjuu Taotleja vastab hindajate küsimustele, mis põhinevad	<p>Esitluse lõpus toimub suuline küsitlus kutsealaste kompetentside hindamiseks ja esitluse käigus saadud informatsiooni</p>

varem esitatud arengumapil (1.etapp)	täpsustamiseks. Taotleja tõendab kompetentse vastates suuliselt hindajate küsimustele. Suulise küsitluse käigus kogutakse teavet teadmiste, kogemuste ja oskuste kohta, mis arengumapist ja kutsetaotleja esitlusest piisavalt ei selgunud, selleks, et tõendada kompetents. Intervjuuks on 5 min II etapp viiakse läbi kutse andja poolt tunnustatud eksamikeskuses. Eksam loetakse edukalt sooritatuks, kui hindamiskomisjoni liikmed hindavad kutsetaotleja kompetentse kutsestandardist tulenevatele nõuetele vastavateks.
--------------------------------------	---

Müügiesindaja, tase 5 kutse antakse, kui taotleja kompetentsid on tõendatud ja on vastavuses kutsestandardi kompetentsidega.

4. 1. Hindamisülesanne – esimene etapp: Arengumapp

Juhend arengumapi koostamiseks

Arengumapp on kutse taotleja vahend iseenda ja oma tegevuse analüüsimiseks, hindamiseks ning sisaldab kogutud ja süstematiseeritud materjale, mis on seotud taotleja haridus- ja töökäiguga.

Arengumapp (välja arvatud juba taotlusega esitatud dokumendid)

1. CV või Europass CV

sealhulgas hariduskäigu ja töökogemuse tõendamine

- Dokumendid hariduskäigu, läbitud koolituste, välismaal õppimise, tunnustuste jne. kohta (*kooli, kutsuse lõpetamisel esitab või tõendab kool*)
- Otsese juhi soovituskiri kutsesobivuse kohta (töölaline kompetentsus, meeskonnatöö, töötajate ja/või õpilaste juhendamine)
- Võimalusel ametikirjeldus vmt (või kokkuvõtte sellest)

2. Kutsealase hariduse tõendamine

Näiteks:

- Õpitulemuste kaart (koolilõpetaja esitab enne eksamit) (*esitab või tõendab kool*)
- Kompetentside tõendamine vastavalt hindamisülesandele (punkt 3.2.)
- Uurimisülesande, projekti, probleemülesande kokkuvõtte vm

4.2. Kutsealane eneseanalüüs - müügiesindaja kompetentside tõendamise, sh tööülesannetega toimetuleku kohta ja enesehinnang kutsealasele arengule.

Kutse taotleja koostab kutsealase eneseanalüüsi järgides kompetentse ja hindamiskriteeriume (punkt 2):

- B.3.1 Kliendibaasi loomine ja haldamine
- B.3.2 Turundustegevuste läbiviimine
- B.3.3 Müügitgevuse planeerimine ja juhtimine

B.3.4 Müük, müügieesmärkide täitmine ja müügitulemuste analüüs

Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.

5. Hindamisjuhend hindajale

Enne hindamist tutvuge:

- müügiesindaja, tase 5 kutsestandardiga,
- kompetentsipõhise hindamise mõistete ja põhimõtetega,
- kutse andmise korraga,
- hindamise üldise informatsiooniga,
- hindamiskriteeriumidega,
- hindamismeetoditega,
- hindamisülesannetega,
- hindamise korraldusega,
- hindamisel kasutatavate vormidega.

Hindamise ajal:

- jälgige iga taotlejat hindamisprotsessis personaalselt,
- täitke iga taotleja kohta personaalne hindamisvorm,
- esitage vajadusel küsimusi hindamiskriteeriumide täitmise osas,
- hinnake iga hindamiskriteeriumi järgi,
- vormistage hindamistulemus iga hindamiskriteeriumi kohta.

Hindamise järel:

- andke taotlejale konstruktiivset tagasisidet,
- vormistage hindamistulemus,

5.1. Vormid hindajale

Taotleja personaalsed hindamistabelid

Kõik hindamiskriteeriumid peavad olema täidetud.

Taotleja kompetentside hindamine

Taotleja nimi:

Hindamise aeg:

Hindamise koht:

Hindaja:

	Hindamiskriteerium	Hinnang			Põhjendus/märkused
		TK – vastab täielikult	OK - vastab osaliselt	KP- kompetentsus puudub	
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					

MÜÜGIESINDAJA, tase 5 kutseeksam

Kutse taotleja nimi:

Kuupäev:

Exsamikeskus:

Hindaja:

Kutse taotleja kompetentsuse hindamine	Kompetentsus tõendatud	Kompetentsus tõendatud osaliselt	Osalise kompetentsuse tõendatuse korral selgitused ja põhjendused
Arengumapp, sh			
Hariduskäigu tõendamine (<i>kooli, kutsuse lõpetamisel esitab või tõendab kool</i>)			
Töökogemuse tõendamine			
Õpitulemused (<i>kooli, kutsuse lõpetamisel esitab või tõendab kool</i>)			
Probleemülesanne, referaat, uurimisülesanne või muu			
Kutsetaotleja tööalane eneseanalüüs, arvestades praktika tulemusi või tööalast tegevust			

Suuline intervjuu			
-------------------	--	--	--

Kutseeksami hindamise lõpp-protokoll

Hindamiskeskuse nimetus:

Hindamise kuupäev:

Taotletav kutse tase: Müügiesindaja, tase 5

Hindamise keel:

Hindamiskomisjoni esimees:

Hindamiskomisjoni liikmed:

Jrk nr	Taotleja nimi	Hindamistulemus ¹	Tõendamata kompetentsid	Hindamiskomisjoni ettepanek ²
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				

¹ Kompetentsid tõendatud /tõendamata (sel juhul nimetada kompetentsid)

² Anda / Mitte anda taotlejale kutse

6.Vormid kutse taotlejale

Kutse taotlemise avaldus

MÜÜGIESINDAJA, tase 5 KUTSE TAOTLEMISE AVALDUS

TAOTLEJA:	<i>Täidab taotleja</i>	
ees- ja perekonnanimi		
Isikukood		
e-posti aadress		
kontakttelefon		
postiaadress		
TÖÖANDJA / KUTSEÕPPEASUTUS: nimi, aadress, Kontaktisiku nimi ja telefon		
Taotleja ametikoht		
Kutseeksami sooritamise koht /eksamikeskus/		
Kutseeksami aeg /väljakuulutatud kuupäev/		
TAOTLETAVA KUTSE NIMETUS JA TASE: Müügiesindaja, tase 5		
AVALDUSELE LISATUD DOKUMENTIDE LOETELU:	Lehti	<i>Täidab Kutse Andja Märke vastavuse kohta</i>
haridust tõendava dokumendi koopia/d (<i>kooli, kutsuse lõpetamisel esitab või tõendab kool</i>)		
varem antud kutsekvalifikatsiooni tõendava dokumendi koopia/d (<i>kooli, kutsuse lõpetamisel esitab või tõendab kool</i>)		
täiendkoolitust tõendav dokumendi koopia/d (<i>kooli, kutsuse lõpetamisel esitab või tõendab kool</i>)		
vormikohane tööalane CV		
märke kutseandmisega seotud kulude tasumise kohta (kutset taotlev isik, tööandja, kutseõppeasutus, Eesti Töötukassa)		<ul style="list-style-type: none"> ▪ tasun ise ▪ tasub kutseõppeasutus, ▪ tasub tööandja, ▪ tasub Eesti Töötukassa /õige alla joonida/
* Olen nõus oma ees-ja perekonnanime ning isikukoodi avalikustamisega kutseregistris (jah/ei)		/vasta JAH või EI/
* Soovin trükitud kutsetunnistust (jah/ei)		/vasta JAH või EI/
KUTSE TAOTLEJA		
<i>Allkiri</i>		<i>Kuupäev</i>
MÄRGE AVALDUSE VASTUVÕTMISE KOHTA		<i>(Täidab Kutse Andja)</i>
<i>Avalduse saamise kuupäev</i>	<i>Vastu võtnud isiku nimi</i>	<i>Registreerimise number</i>
MÄRGE TAOTLEJALE TEATISE SAATMISE KOHTA		<i>(Täidab KA)</i>
1		
2		
<i>Teatise sisu</i>	<i>Teatise saatnud isiku nimi</i>	<i>Kuupäev</i>

Teatis kutse taotlejale

Kutse andja Kaubanduse Kutseksamikeskus MTÜ

vaadanud läbi /taotleja ees- ja perenimi, isikukood/ kutse taotlemise avalduse, **otsustab:**

Otsus	Märge
on lubatud kutseksamile	Jah
ei ole lubatud kutseksamile	vt põhjendust

Eitava otsuse põhjendus:

Kutseksam toimub:

Kuupäev:

Kellaeg :

Toimumise koht: kutseksamikeskuse nimetus ja aadress

Osavõtust palume teatada hiljemalt kuupäev, telefon nr..... või E-posti aadress.

7.Tähtajad

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

Nõutud dokumendid esitatakse **1 kuu** enne toimumise kuupäeva (soovitavalt elektroonilisel teel).

1. Taotleja vormikohane avaldus / avalduse blankett /
2. Taotleja arengumapp (portfolio), vt punkt 3.1.:

CV

Haridust ja täienduskoolitust tõendavate dokumentide koopia(d), kooli- või kursuse lõpetaja puhul esitab või tõendab kool.

Uurimisülesande, projekti, probleemülesande vm kokkuvõtte

Kutse taotleja kutsealane eneseanalüüs.

Müügiesindaja, 5 tase kutse tõendamisel on nõutav kutsekeskharidus või keskharidus ja soovitavalt erialane töökogemus:

- a) Müügiesindaja 5 taseme õppekava läbimine või
- b) keskharidus ja erialane töökogemus vähemalt 3 aastat.

Kutsekomisjon annab teate hindamisele/eksamile lubamise kohta 2 nädalat enne hindamise toimumise kuupäeva.