

**MÜÜGIKORRALDAJA, tase 5**  
**HINDAMISSTANDARD**

Kutse nimetus Müügikorraldaja, tase 5  
Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase - 5  
EN: Sales organizer, level 5

**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 müügikorraldaja, tase 5 kutsestandardis ([Müügikorraldaja, tase 5](#)) kirjeldatud kompetentsusnõuetele.
- 1.2 Taotlejat hindab kutsekomisjoni moodustatud 3- liikmeline hindamiskomisjon, kellel on Hindamiskomisjonide liikmete kompetentsus peab kogumis vastama järgmistele nõuetele:
  - 1) kutsealane kompetentsus,
  - 2) kutsesüsteemi 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](http://www.kutseksamikeskus.ee).
- 1.4 Kutseksami läbiviimise vorm on **teoretiline eksam**.
- 1.5 **Hindamise läbiviimine:** Hindamine viiakse läbi kutseõppeasutuses ja / või praktikaettevõttes või taotleja töökohas kahes etapis:
  - **Arengumapi esitamine**
  - **Esitlus ja suuline intervjuu**
- 1.6 Hindamist teostab vähemalt kolmeliikmeline hindamiskomisjon.
- 1.7 Võimalik tulemuste hindamine esitatud tõendite abil.
- 1.8 Enne kutseksamit instrueeritakse taotlejaid eksami käigust.

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

### 1.10 Müügi korraldaja, tase 5 taotlemisel hinnatakse järgmisi kompetentse

- B.3.1** Klienditeeninduse korraldamine,
- B.3.2** Kliendiga arveldamise korraldamine,
- B.3.3** Kaupade käitlemise korraldamine,
- B.3.4** Müügitöö korraldamine,
- B.3.5** Juhendamine ja juhtimine

#### B.2 Üldoskused, sh

- suhtlemisoskus,
- väljendamisoskus,
- meeskonnatöö oskus,
- kohanemisoskus,
- mitmekesisuse austamine,
- digioskused (infotöötuse ja kommunikatsiooni jaoks iseseisva kasutaja tasemel ning sisuloome, ohutuse ja probleemilahenduse jaoks algtasemel),
- keeleoskus (eesti keel B1, inglise keel A2, teine võõrkeel A1),
- tööetika, head tavad,
- tervishoiu-, tööohutuse- ja hügieeninõuded,
- kaubandustegevust reguleerivad õigusaktid.

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

## 2. Hindamismeetodid ja nende kirjeldus

### 2.1 E-portfoolio

I etapis hinnatakse arengumappi vastavalt juhendile, sh eneseanalüüsi, mida taotleja täidab enesehindamise küsimustiku alusel koostades e-portfoolio.

### 2.2 Esitlus ja intervjuu

II etapis esitleb taotleja hindamiskomisjonile kokkuvõtte e-portfooliost ning viiakse läbi intervjuu ehk suuline küsitlus dokumentides ja esitluses sisalduva informatsiooni täpsustamiseks.

## 3. Hindamiskriteeriumid

<b>Kompetentsid ja töö osad</b>		<b>Hindamiskriteerium kutsestandardist (hinnatakse kutseksamil)</b>
<b>B. 3.1 Klienditeeninduse korraldamine</b>		
1.	Kliendikeskse teeninduse korraldamine	Tagab kliendikeskse teeninduse ja korraldab teeninduspersonali tegevusi teenindusprotsessis.

2.	Tehniliste vahendite korrasolek	Tagab tehniliste vahendite korrasoleku vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.
3.	Kliendisõbraliku ostukeskkonna tagamine	Tagab kliendisõbraliku ostukeskkonna ning vastutab müügiala korrasoleku eest vastavalt ettevõtte eesmärkidele ja protsessidele.
4.	Positiivse kliendikontakti loomine	Loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; lõpetab kliendikontakti positiivselt.
5.	Kaupade tutvustamine, kliendi nõustamine	Tutvustab kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust, pretensiooni esitamise korda ning kauba garantiitingimusi.
6.	Müük ja lisamüük	Teostab müügi ning lisamüügi kasutades erinevaid müügitehnikaid.
7.	Müügijärgne teenindamine	Käsitleb klientide tagasisidet ja vastab klientide päringutele; võtab vastu kliendi pretensiooni, lahendab selle vastutusala piires järgides kaubandusalaseid õigusakte.
8.	Tagasiside analüüs	Analüüsib klientidelt saadud tagasisidet ja edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.
<b>B. 3.2 Kliendiga arveldamise korraldamine</b>		
1.	Kassatöö planeerimine	Planeerib klientidega arveldamise protsessi, sh iseteeninduskassa ja elektrooniliste arvelduskanalitega seotud tööprotsessi, järgides rahakäitlemise, turva-, tööohutus ja -tervishoiu nõudeid.
2.	Kassatoimingud ja arvete koostamine	Korraldab kassatoiminguid oma vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid.
3.	Raha käitlemine	Korraldab sularaha käitlemist ja raha käitlemisega seotud toiminguid, järgides raha käitlemise ja turvanõudeid ning ettevõttes kehtestatud korda.
4.	Kassaaruande koostamine	Koostab nõuetekohased kassaaruanded, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast ja kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid.
5.	Kassatöö tulemuslikkuse analüüs	Analüüsib kassatöö efektiivsust ja tulemuslikkust vastavalt ettevõtte eesmärkidele.
6.	Müügipiirangute järgimine	Järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid.
<b>B.3.3. Kaupade käitlemise korraldamine</b>		
1.	Kaubagruppide liigitamine	Liigitab kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest.
2.	Kaupade tellimine	Tellib kaupa vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, arvestades

		müügitulemusi ja olemasolevaid kaubavarusid ning kooskõlastab tarneajad.
3.	Kaupade vastuvõtt	Korraldab kaupade vastuvõttu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ja kvaliteedi vastavust saatedokumentidele ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid.
4.	Kaupade ladustamine ja andmete haldus	Tagab kaupade käitlemisega seotud andmete halduse ja korraldab kaupade ladustamise oma vastutusala piires vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale; vajadusel lahendab kaupade käitlemisega seotud probleemid.
5.	Kaupade müügiks ettevalmistus	Korraldab kaupade müügiks ettevalmistamise, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, organiseerib kaupade varustamise turvaelementide, nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga; tagab hindade õigsuse ja kaupade piisava saadavuse müügiialal.
6.	Kaupade kvaliteedi hindamine	Hindab toidu- ja tööstuskaupade kvaliteeti; jälgib igapäevaselt kaupade säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu saabumisest kuni realiseerimiseni, tunneb erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamisevõimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid.
7.	Kaupade väljapaneku korraldamine	Korraldab ja kujundab kaupade väljapanekute tegemist, sh kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi, vastavalt etteantud juhistele ning järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid.
8.	Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine	Tagab ja organiseerib pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastutusala piires.
<b>B.3.4. Müügitöö korraldamine</b>		
1.	1. Müügi organiseerimine	Organiseerib müüki vastutusala piires, analüüsib müügitulemusi, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusid, vajadusel teeb ettepanekuid tulemuste parendamiseks ja kampaaniate korraldamiseks, järgides ettevõtte eesmärke ja protsesse, valdkonna arengut ja konkurentsi.
2.	Kaubavarude juhtimine	Haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske; teeb kindlaks liigsed kaubavarud ning teeb ettepanekuid kaupade kiiremaks realiseerimiseks ja vajadusel utiliseerimiseks vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale.
3.	Hinna kujundamine	Tagab ettevõtte põhimõtetele vastava müügi- ja ühikuhinna kujundamise.
4.	Kaupade inventeerimine	Osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja analüüsib inventuuri tulemusi oma vastutusala piires.
5.	Müügikampaaniate korraldamine	Korraldab müügikampaaniaid ja igapäevast müügiarendust vastavalt ettevõtte turunduseesmärkidele.

6.	E-kaubanduse korraldamine	Korraldab e-poe tellimuste vastuvõttu, komplekteerimist ja müüki, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja programme.
<b>B. .3.5. Juhendamine ja juhtimine</b>		
1.	Töö organiseerimine ja juhtimine	Hindab, planeerib ning korraldab enda ja müügipersonali tööd, vastutab töö kvaliteedi eest lähtudes ettevõtte eesmärkidest, protsessidest ning arvestades töötajate kompetentsust ja eripära.
2.	Töögraafikute koostamine, tööülesannete edastamine	Koostab töögraafikuid, järgides kehtivaid õigusakte; edastab töötajatele õigeaegselt tööülesannete täitmiseks vajaliku asjakohase informatsiooni, annab juhiseid selgelt ja arusaadavalt.
3.	Töötajate juhendamine	Juhendab töötajaid, toetudes ettevõttes kehtestatud korrale; kohaneb kiiresti muutuvate olukordadega, organiseerides vajadusel ümber enda ja juhendatavate töö.
4.	Töötajate värbamises osalemine, sisseelamise korraldamine	Osaleb töötajate värbamise protsessis, korraldab uute töötajate sisseelamise ja esmase juhendamise; selgitab välja koolitusvajadused, lähtudes ettevõtte strateegiast.
5.	Tagasiside andmine	Annab juhendatavale õigeaegselt tagasisidet tema tegevuse kohta, innustab ja tunnustab; vastab juhendatavate küsimustele ning lahendab tekkinud probleeme; kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib, täpsustab ja tõlgendab seda.
6.	Meeskonnatöö	Tagab ühiste eesmärkide saavutamise, innustades ja tunnustades meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi ja luues positiivse tööõhkkonna.

Müügikorraldaja, tase 5 üldoskusi ja kutset läbivaid kompetentse hinnatakse kõigi teiste kompetentside hindamise käigus.

#### 4. Juhised ja vormid hindajale

- Enne hindamist tutvuge:
  - Müügikorraldaja, tase 5 kutsestandardiga,
  - Kutseksamikeskus MTÜ kaubanduse valdkonna kutsetele kutse andmise korraga,
  - eksamimaterjalidega (hindamisvormid, hindamisülesanded, konkreetsed praktilised ülesanded jm; vestluse struktuuri kooskõlastamine teiste hindamiskomisjoni liikmetega).
- Hindamise ajal:
  - täitke iga taotleja kohta personaalne hindamisvorm (vorm H1),
  - esitage vajadusel lisaküsimusi kompetentsusnõuete täitmise osas,
  - vormistage hindamistulemus iga hindamiskriteeriumi kohta.
- 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 kutseeksami toimumise kuupäeva Kutseksamikeskus MTÜle e-posti aadressile [info@kutseksamikeskus.ee](mailto:info@kutseksamikeskus.ee)

(vt täiendavat infot [SIIT](#)). 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](http://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.

**Müügikorraldaja, tase 5 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>B. 3.1 Klienditeeninduse korraldamine</b>				
<b>B. 3.2 Kliendiga arveldamise korraldamine</b>				
<b>B. 3.3. Kaupade käitlemise korraldamine</b>				
<b>B. 3.4 Müügitöö korraldamine</b>				
<b>B. 3.5 Juhtimine ja juhendamine</b>				

*Vajadusel ridu juurde lisada*

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

Allkiri .....

**Müügikorraldaja, tase 5 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

- Klienditeeninduse korraldamine
- Kliendiga arveldamise korraldamine
- Kaupade käitlemise korraldamine
- Müügitöö korraldamine
- Juhtimine ja juhendamine
- 

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 (kutseregistris):

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

Hindamiskomisjoni esimees (nimi ja allkiri):

Kuupäev: