

ÕPPEKAVA Turunduse alused

1. **Õppekavarühm** (vastavalt ISCED-F 2013 õppekavarühmade klassifikatsioonile):
0413 - Juhtimine ja haldus

2. **Õppe kogumaht** (akadeemilistes tundides): **70**

kontakttunde: 70

3. **Õppekava koostamise alus**

Tartu Kutsehariduskeskuse Ärikorralduse spetsialisti eriala (õppekava kood EHIS-es 143838) põhiõpingute moodul Turundustegevuse ja müügitöö korraldamine.

4. **Sihtgrupp**

10.-12. klassi noored, kellel on huvi turunduse ja müügitöö vastu.

5. **Õppe alustamise tingimused**

Puuduvad.

6. **Õppe eesmärk**

Kursuse läbinud õpilasel on alusteadmised turundusest, klienditeenindusest ja müügipsühholoogiast.

7. **Õpiväljundid**

Koolituse lõpuks õppija:

Oskab luua positiivse kliendikontakti, suhelda kliendiga teenindusvalmilt ja selgitada välja kliendi vajadused.

Teab klienditeeninduses kasutatava müügipsühholoogia põhitõdesid.

Teab kliendikeskse turunduse ja turundusplaani koostamise põhimõtteid.

8. **Õppesisu**

Teema nimetus	Õppe- tundide arv	Sisu lühikirjeldus
1.Klienditeenindus müügitöös.	15	1. Klienditeeninduse olemus ja tähtsus 2. Klienditeenindaja suhtlusrollid 3. Klienditeenindaja tüüpvead 4. Telefoniteenindaja kompetentsid 5. Pausid kõnes- 20 sekundi reegel/ kõne suunamine ja teate võtmine 6. Kõne katkestamine/mitte- eesmärgipärase kõne lõpetamisele suunamine 7. Probleemide lahendamise sammud 8. Keerukad klientitüübid 9. Sõnumi edastamise komponendid/vaikus ja selle kasutamine

Teema nimetus	Õppe- tundide arv	Sisu lühikirjeldus
		10. Sõnavara ja väljendid 11. Hääle arendamine/ Aktiivne kuulamine/ efektiivne kuulamine 12. Küsimuste liigid ja nende esitamine PRAKTILISED KLIENDITEENINDUSE ÜLESANDED
2.Müügipsühholoogia.	15	1. Mis on müügipsühholoogia ja milleks seda vaja on? 2. Hea müügi ülesehituse 7 komponenti üldiselt 3. Tervitus, vajaduse loomine, toote tutvustus 4. Sulgemine ehk müügi vormistamine 5. Argumenteerimine ja müügi lõpetamine 6 PRAKTILISED MÜÜGI ÜLESANDED
3.Turunduse alused.	40	1. Turunduse olemus 2. Turunduskeskkond 3. Turunduse planeerimine 4. Turg 5. Tarbijaturg 6. Toode 7. Hind 8. Turustus 9. PRAKTILISED TURUNDUS ÜLESANDED

9. Õppemeetodid

Loeng, arutelu, rühmatöö.

10. Õppekeskkond

Õpe viiakse läbi Tartu Kutsehariduskeskuse õppeklassis või üldhariduskooli õppeklassis.

11. Iseseisev töö

Puudub.

12. Õppematerjalide loend

Puuduvad.

13. Nõuded õpingute lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid

Koolituse läbimiseks on vaja võtta aktiivselt osa kontakttundidest, vähemalt 75 % ulatuses ja osalejatel on esitatud õpimapi.

Hindamismeetodid	Hindamiskriteeriumid
Õpimapi koostamine ja esitamine.	Õpimapp sisaldab tunnitöölehti ja turundusplaani.

14. Kursuse läbimisel väljastatav dokument (tunnistus või tõend)

Õpiväljundid omandanud ning hindamise läbinud õppijale väljastatakse tunnistus.

Hindamisel mitteosalenud või hindamist mitteläbinud õppijale väljastatakse tõend koolitusel osalemise kohta läbitud teemade lõikes.

15. Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- või töökogemuse kirjeldus

Haridus või töökogemus müügitöö valdkonnas, soovituslik valdkonna õpetamise kogemus.