



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti  
tuleviku heaks

# RVK Koolituskeskus (MTÜ Selts Raeküla)

## **Koolituse nimetus:**

Klienditeeninduse baaskoolitus

## **Õppekavarühm:**

0417 Töösukste õppekavarühm

## **Koolituse maht:**

Kokku: 70 ak/t, s.h

auditoorne töö: 60 ak/t ja iseseisev töö: 10 ak/t

## **Sihtrühm:**

Aegunud kvalifikatsiooniga inimesed (sh aegunud kvalifikatsiooniga kõrgharidusega inimesed, kes töötavad kõrgharidust mittenoeldvatel ametikohtadel)<sup>1</sup>, madala sissetulekuga kõrgharidusega inimesed<sup>2</sup>, erialase hariduseta inimesed ja üle 50-aastased elukestvas õppes vähem osalenud inimesed<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Aegunud kvalifikatsiooniga inimesed, kes on kutse-, keskeri või kõrghariduse omandanud üle 20 aasta tagasi ja kes ei tööta õpitud erialal.

<sup>2</sup> Madala sissetulekuga inimesed, kelle töötasu on kuni 75% eelmise kalendriaasta keskmisest brutokuupalgast.

<sup>3</sup> Elukestvas õppes vähem osalenud inimesed, kes viimasel kolmel aastal ei ole täienduskoolitustel osalenud.

## **Õpingute alustamise tingimused:**

Õppija vastab sihtrühma vähemalt ühele tingimusele

## **Koolituse eesmärk:**

Koolituse tulemusena kasutab õppija oma igapäevatoos klienditeeninduse põhitõdesid ning lähtub kutse-etikast, sealjuures ise oma motivatsiooni juhtides

## **Õpiväljundid:**

1. Ainealased väljundid. Kursusel osalenu:
  - oskab juhtida oma motivatsiooni
  - tunneb klienditeeninduse põhitõdesid
  - oskab kasutada arvutit elementaarsel tasemel (nt tekstitöötlus)
  - oskab vormistada ametikija
  - tunneb aktiivse müügi võtteid
  - on tutvunud tööseadusandluse alustega

## 2. Õpioskused. Kursusel osalenu:

- oskab suunata oma motivatsiooni
- meenutab ja kasutab õpitut
- analüüsib oma tegevust

### **Õppe sisu:**

- 1) Enesemotivatsioon
- 2) Klienditeeninduse alused
- 3) Arvutikasutaja ABC
- 4) Ametikirjade vormistamise nõuded
- 5) Aktiivne müük ja turundus
- 6) Kutse-eetika
- 7) Tööseadusandluse alused
- 8) Toimub töövarjupäev teenindusasutuses ning praktikum, mis hõlmab teeninduskeskkonna korrashoidu ja ettevalmistamist, sündmuste ja vabaajategevuste teenindamist

### **Õppekeskkonna kirjeldus:**

Õpperuum laudade-toolidega mahutab kuni 20 õppijat, ruumis on kriiditahvel, võimalus kasutada makki (CD, kassett, raadio, USB, AUX, bluetooth), sülearvutit, projektorit. Tagatud on harilik pliats ja pastapliats ning valge A4 paber igale õppijale. Arvutikasutaja ABC tundideks on sülearvutid

### **Õppematerjal:**

Koolitaja valitud või koostatud õppematerjal

### **Hindamine:**

Ainealaste õpiväljundite saavutamist hinnatakse läbi eneseanalüüsi ning praktikumis osalemise

### **Lõpetamise tingimused ja väljastatavad dokumendid:**

Kursus loetakse lõppenuks ning kursuselasele väljastatakse RVK Koolituskeskuse vastav tunnistus, kui on osaletud vähemalt 75% tundidest ning läbitud hindamine

### **Tingimused kursuse juhendajale:**

Omab äri- või teenindusalast kõrgharidust ja/või täiskasvanute koolitamise kogemust