**ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA**

1. **Üldandmed**

|  |  |
| --- | --- |
| Õppeasutus: | Luua Metsanduskool |
| Õppekava nimetus: *(venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles)*: | **Telefonisuhtlus kliendiga** |
| Õppekavarühm: *(täiendus- koolituse standardi järgi)* | Isikuareng |
| Õppekeel: | Eesti keel |

1. **Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid**

|  |
| --- |
| **Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded.** *Ära märkida milliste erialaoskuste, haridustaseme või vanusegrupi inimestele koolitus on mõeldud ning milline on optimaalne grupi suurus; ära tuua kas ja millised on nõuded õpingute alustamiseks.*  **Sihtrühm:**  Metsandus-, maastikuehituse- ja loodusturismi valdkonna ettevõtete töötajad, kes kaugtöö tingimustes suhtlevad aktiivselt klientidega telefoni teel.  **Grupi suurus:** 10  **Õppe alustamise nõuded:** Soov töötada klienditeenindajana ja vajadus tunda telefonisuhtluse eripärasid. |
| **Õpiväljundid.** *Õpiväljundid kirjeldatakse kompetentsidena, mis täpsustavad, millised teadmised, oskused ja hoiakud peab õppija omandama õppeprotsessi lõpuks.*   * teab kuidas kõne alustada, kliendi vajadust või probleemi kaardistada, lahendust välja pakkuda ja kõne lõpetada; * kasutab õigeid küsimusi kõne erinevates etappides; * kasutab jaatust erinevates telefonisuhtluse situatsioonides; * on teadlik oma hääle kasutamise mõjusatest tehnikatest; * juhib enda emotsioone tööpäeva jooksul. |
| **Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga.** *Tuua ära vastav kutsestandard ning* ***numbriline viide konkreetsetele kompetentsidele****, mida saavutatakse.*  Kutsestandardiga otsene seos puudub, koolitus on üldoskusi arendava sisu ja väljunditega. |
| **Põhjendus.** *Tuua põhjendus* *koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas.*  Jätkuva pandeemia tingimustes on oluline kaugtöö sujuv toimimine. Paljud ettevõtted pakuvad oma tooteid ja teenuseid e-poodide ja muude veebirakenduste vahendusel. See tähendab, et probleemide korral on kõige kiirem viis telefonisuhtlus kliendiga. OSKA COVID-19 eriuuringus on öeldud, et müügisuhtlus ning kliendisuhete loomine ja hoidmine virtuaalsete suhtluskanalite kaudu on järjest rohkem oluline, sh telefonisuhtlus.  Müügitehingute sõlmimine toimub järjest rohkem veebikanalite ja telefonisuhtluse toel. See nõuab kohanemist valdkondades, kus tavapäraselt on müügilepingute sõlmimisele eelnenud ka silmast silma suhtlus, mida praeguses olukorras on järjest vähem (lk 37). |

1. **Koolituse maht**

|  |  |
| --- | --- |
| **Koolituse kogumaht** akadeemilistes tundides: | **26** |
| Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides: | **26** |
| sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides:  *(õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)* | **18** |
| sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides:  (*õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas*) | **8** |
| Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides: | **0** |

1. **Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded**

|  |
| --- |
| **Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus.** *Tuua peamised teemad ja alateemad* ***sh eristada auditoorne ja praktiline osa.*** *Esitada õppekeskkonna lühikirjeldus, mis on*  *õpiväljundite saavutamiseks olemas. Loetleda kursuse kohustuslikud õppematerjalid (nt õpikud vmt) kui need on olemas. Kui õppijalt nõutakse mingeid isiklikke õppevahendeid, tuua ka need välja.*  **Õppe sisu:**   * Suurepärase telefoniteeninduse kriteeriumid * Telefonikõne professionaalne juhtimine, kõne etapid * Sõnade ja hääle kasutamine positiivse kliendisuhtluse saavutamiseks * Konkreetsed sõnastused ja käitumisjuhised enamlevinud teenindusolukordadeks * Jaatava keelekasutuse olulisus telefoni teel suhtlemisel * Rahulolematu kliendiga toimetulek telefoni teel * Kliendi emotsioonide juhtimine pingelistes olukordades * Teenindaja pingete maandamine enne ja pärast kõnesid   **Õppekeskkonna kirjeldus:**  Tänapäevase esitlustehnikaga klassiruum. |
| **Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid.** *Nõutud on vähemalt 70% kontakttundides osalemine. Kirjeldada,* ***kuidas hinnatakse******õpiväljundite saavutamist****.*  Osaletud on vähemalt 70% ulatuses kontakttundides.  Hinnatakse kirjaliku situatsioonülesande lahendust. Hindamine on mitteeristav. |

1. **Koolitaja andmed**

|  |
| --- |
| **Koolitaja andmed.** *Tuua ära koolitaja(te) ees- ja perenimi ning kursuse läbiviimiseks vajalikku kompetentsust näitav kvalifikatsioon või vastav õpi- või töökogemuse kirjeldus.*  **Kairit Reiman** – pikaaegse kogemusega täiskasvanute koolitaja klienditeeninduse ja müügi valdkonnas, konkursi „Tartu parim teenindaja 2005“ võitja, Luua Metsanduskooli koolituskeskuse juht |

**Õppekava koostaja:**  Kairit Reiman, koolituskeskuse juht [kairit.reiman@luua.ee](mailto:kairit.reiman@luua.ee)