

Õppekava: Müügi- ja klienditeeninduse meistriklass

Õppekava eesmärk

Õppijad omandavad praktilised teadmised ja oskused müügiprotsessi efektiivsuse tõstmiseks, müügitulemuste parandamiseks ja klientide ootuste ületamiseks. Programmi eesmärk on arendada osalejate müügi- ja klienditeenindusoskusi ning toetada nende professionaalset ja isiklikku kasvu.

Õpiväljundid

- Müügiprotsessi ja müügitulemuste parandamine**
 - Õppija oskab analüüsida ja parendada müügiprotsessi.
 - Õppija rakendab tõhusaid müügistrateegiaid igapäevatoos.
 - Õppija mõistab müügiläbirääkimiste tehnikate rolli ja oskab neid kasutada.
 - Tipptasemel klienditeenindus**
 - Õppija oskab pakkuda professionaalset ja kliendikeskset teenindust.
 - Õppija mõistab, kuidas hallata kliendi ootusi ja lahendada probleeme kiiresti ja efektiivselt.
 - Õppija rakendab praktilisi meetodeid, et tõsta klientide rahulolu ja lojaalsust.
 - Jätkusuutlik professionaalne areng**
 - Õppija oskab planeerida oma karjääri ja seada eesmärgid.
 - Õppija arendab isiklike müügi- ja klienditeenindusoskusi.
 - Õppija omandab tööriistad ja strateegiad järjepideva professionaalse arengu tagamiseks.
-

Õppesisu

1. Ühepäevane müügikoolitus

- **Fookus:** Müügiprotsessi efektiivsus ja müügitulemuste parandamine.
- **Teemad:**
 - Müügiprotsessi kaardistamine ja kitsaskohtade tuvastamine.
 - Efektiivsete müügistrateegiade loomine ja rakendamine.
 - Läbirääkimiste tehnikad ja nende praktiseerimine.
- **Õppemeetodid:**
 - Teoreetiline loeng ja arutelud.
 - Praktilised harjutused ja rollimängud.

- Müügistrateegiategi rakendamine simulatsioonides.

2. Ühepäevane klienditeeninduse koolitus

- **Fookus:** Klienditeeninduse tiptase ja klientide rahulolu tõstmine.
- **Teemad:**
 - Professionaalne suhtlemine ja kliendi ootuste haldamine.
 - Probleemide lahendamine keerulistes olukordades.
 - Kliendikeskse lähenemise kujundamine.
- **Õppemeetodid:**
 - Teoreetiline loeng ja juhtumiuuringud.
 - Praktilised ülesanded.
 - Reaalsete probleemide lahendamine simulatsioonides.

3. 8 erasessiooni: Karjääri planeerimine, müügi ja klienditeeninduse arendamine

- **Fookus:** Individuaalne areng ja eesmärkide saavutamine.
- **Teemad:**
 - Karjääri planeerimine ja pikaajaliste eesmärkide seadmine.
 - Müügi- ja klienditeenindusoskuste hindamine ja arendamine.
 - Jätkusuutliku arengu strateegiad ja motivatsiooni hoidmine.
- **Õppemeetodid:**
 - Individuaalsed coaching-sessioonid.
 - Kohandatud tegevusplaanide loomine ja rakendamine.
 - Regulaarne tagasiside ja arengusoovitused.

Õppemeetodid

- Teoreetiline loeng
- Praktilised harjutused ja simulatsioonid
- Arutelud
- Rollimängud ja juhtumiuuringud
- Individuaalsed coaching-sessioonid

Hindamine

- Oskus rakendada õpitud müügi- ja klienditeenindusstrateegiaid praktilistes olukordades.
 - Müügi- ja klienditeenindusoskuste edasiminekuks individuaalse tagasiside põhjal.
 - Karjääri planeerimise ja professionaalse arengu eesmärkide saavutamine.
-

Õppe kestus

- 2 ühepäevast koolitust (müük ja klienditeenindus)
 - 8 individuaalset coaching-sessiooni
-

Õppe lõppeesmärk

Programmi lõpuks on õppijatel arenenud praktilised oskused ja strateegiad müügi- ja klienditeenindusprotsesside tõhustamiseks ning nad on saanud tugeva aluse jätkusuutlikuks karjääriarenguks.