

TÄIENDUSKOOLITUS / ASV-KT-01

Klienditeenindaja kaubanduses: baaskoolitus ja kutseeksami ettevalmistus

Praktiline koolitus kaubanduse klienditeeninduseks: müük, arveldamine, kaupade käitlemine ja digitaalsed teeninduslahendused.

Kinnitatud MTÜ ASV Koolitus direktori Andrei Gritskovi poolt 20.10.2026, Tallinn.

Koolitusasutus	MTÜ ASV Koolitus, registrikood 80628575
Autor ja koostaja	Andrei Gritskov
Koolitajad	Elliana Poluektova, Veera Efremova
Õppekavarühm	Hulgi- ja jaekaubandus (ISCED-F 0416)
Õppe kogumaht	150 akadeemilist tundi
Õppekeel	Eesti või vene keel vastavalt enne registreerimist avaldatud koolitusrühma infole. Erialase eesti keele ülesanded tehakse eesti keeles.
Versioon ja kinnitamise aeg	1.1 20.10.2026

1. Eesmärk

Arendada oskust teenindada klienti ja täita tavapäraseid kaubanduse tööülesandeid ohutult ning oma vastutusala piires. Õpe lähtub standardist Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 ning loob aluse individuaalseks kutseeksami ettevalmistuseks.

2. Sihtrühm ja õpingute alustamine

Täiskasvanud, kes alustavad müügi- või teenindustööd, ning töötavad teenindajad, kes soovivad oma oskusi korrastada ja tõendada.

Põhiharidus; koolitusrühma õppekeele oskus vähemalt B1 tasemel ning arvuti ja interneti kasutamise algoskus. Varasem töökogemus ei ole koolitusele asumise eeltingimus. Kutse taotlemise tingimused on koolitusele vastuvõttust eraldi.

Vabaduse väljak 2, Tallinn | info@asvkoolitus.ee | +372 58 299 127 | asvkoolitus.ee

Õpiväljundid ja kutsealane alus

3. Õpiväljundid

- ÕV1. Viib läbi vajaduste väljaselgitamise, tootepakkumise ja müügivestluse, põhjendades valikut kliendile arusaadavalt.
- ÕV2. Võtab vastu kliendi pöördumise, dokumenteerib probleemi ning pakub oma volituste piires lahenduse või suunab küsimuse vastutavale töötajale.
- ÕV3. Arvutab müügi- ja ühikuhinna ning vormistab näidisostu, tagastuse, arve ja kassavahetuse aruande kontrollitavalt.
- ÕV4. Kontrollib saabunud kauba kogust ja seisundit, valib sobiva hoiustamise ning teeb märgistamise ja kaubavaru kontrolli.
- ÕV5. Kasutab õppekassa ja kaubaarvestuse lahendust ning juhendab klienti iseteeninduses, hoides makse- ja isikuandmeid.
- ÕV6. Korraldab oma töökoha ohutult, järgib hügieeni- ja keskkonnanõudeid ning annab töökaaslastele selge tegevusjuhise.
- ÕV7. Kasutab teenindusolukorras erialaseid eestikeelseid väljendeid, kontrollib oma töö tulemust ja koostab arenguvajaduste eneseanalüüsi.

4. Õppekava koostamise alus

Kutsestandard Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4, versioon 8, kehtib 11.10.2023-10.10.2028. Hõlmatud on üldoskused B.2, kompetentsid B.3.1-B.3.3 ning läbiv kompetents B.3.4. Õpe ja hindamine toimuvad baastaseme tööolukordades.

Kompetents või alus	ÕV nr	Ulatus
B.3.1 Teenindamine ja müümine	1, 2	Koolituse õpiväljunditega hõlmatud baastasemel
B.3.2 Kliendiga arveldamine	3, 5	Koolituse õpiväljunditega hõlmatud baastasemel
B.3.3 Kaupade käitlemine	4	Koolituse õpiväljunditega hõlmatud baastasemel
B.3.4 Kutset läbiv kompetents	5, 6	Koolituse õpiväljunditega hõlmatud baastasemel
B.2 Üldoskused	1, 2, 5, 6, 7	Lõimitud kõigi moodulitega; keeletaseme tõendamine toimub eraldi

Kutsestandard kirjeldab kutse terviknõudeid; tabel näitab selle koolituse õpetamise ja hindamise ulatust.

Õppe maht ja ülesehitus

5. Õppeplaan

Kõik mahud on akadeemilistes tundides; üks akadeemiline tund on 45 minutit. Kontaktõpe koolis jaguneb teooriaõppeks ja juhendatud praktiliseks õppeks. Praktika töökeskkonnas ning iseseisev õpe on esitatud eraldi ja neid ei arvestata tundide tabelis topelt.

Moodul	Teooria	Praktiline õpe	Praktika ettevõttes	Iseseisev õpe	Kokku
1. Töökorraldus, ohutus ja vastutustundlik teenindus	6	4	0	2	12
2. Kliendisuhtlus ja müügiprotsess	14	18	0	6	38
3. Arveldamine ja kassatoimingud	10	12	0	4	26
4. Kaubatundmine ja kaupade käitlemine	14	18	0	6	38
5. Digitaalne teenindus ja iseteeninduse juhendamine	6	4	0	4	14
6. Erialane eesti keel	6	2	0	4	12
7. Meeskonnatöö ja töövõtte juhendamine	2	2	0	2	6
8. Õpimapp, kordamine ja lõpphindamine	2	0	0	2	4
KOKKU	60	60	0	30	150

Kontaktõpe koolis: 120 tundi, millest teooria 60 ja praktiline õpe 60 tundi. Praktika töökeskkonnas: 0 tundi. Iseseisev õpe: 30 tundi. Kogumaht: 150 tundi.

Õppevorm ja meetodid

Teooriaõpe toimub koolitusklassis või reaalajas juhendatud veebitunnis. Praktiliste oskuste õpetamisel kasutatakse näidisülesannet, juhendatud harjutamist, iseseisvat sooritust ja tagasisidet. Õppija saab ülesande kirjelduse ning arvestamise tingimused enne töö alustamist. Ettevõttepraktika ja füüsilisi töövahendeid nõudvad sooritusd toimuvad kohapeal.

Müügi, kassatoimingute, kaubakäitluse ja digiteeninduse ülesanded seotakse ühe õpipoe juhtumiga. Ühiseid töökorralduse ja andmekaitse põhimõtteid õpetatakse läbivalt ning rakendatakse eri tööolukordades; neid ei korrata iga mooduli alguses eraldi loenguna.

Iseseisva õppe korraldus

Iseseisva õppe 30 tunni jooksul valmivad hinnakalkulatsioon, toote- ja kaebusejuhtum, kaubakäitluse kontrollleht, erialane sõnavara ning õpimapp. Juhised ja tagasiside tähtajad antakse mooduli alguses.

Praktika korraldus

Ettevõttepraktikat ei ole ette nähtud. Juhendatud praktilised ülesanded tehakse koolitusklassis või sobivas reaalaja veebikeskkonnas; iseseisva töö tagasiside on osa õppeprotsessist.

Õppesisu ja praktilised ülesanded

6. Moodulite kirjeldused

1. Töökorraldus, ohutus ja vastutustundlik teenindus

Teooria 6 | praktiline õpe 4 | ettevõttepraktika 0 | iseseisev õpe 2 tundi

Teenindaja vastutus, tööpäeva kavandamine, ergonoomika, turvariskid ja hügieen. Käsitletakse müügipiirangute kontrollimist, jäätmete vähendamist ning kauba ja kliendi vara hoidmist.

Õppija töö: Koostab töökoha ohutuse kontrollnimekirja ja põhjendab kolme riskikoha lahendust.

Meetodid: Lühiloeng, ohukaardi koostamine, töökoha vaatlus.

2. Kliendisuhtlus ja müügiprotsess

Teooria 14 | praktiline õpe 18 | ettevõttepraktika 0 | iseseisev õpe 6 tundi

Kliendi eesmärk, sobivad küsimused, tooteinfo kontroll ja argumenteeritud pakkumine. Harjutatakse lisamüüki, teenindamist eri kanalites, keerulise vestluse juhtimist ning kaebuse korrektset registreerimist.

Õppija töö: Sooritab kaks müügivestlust ja ühe kaebuse juhtumi; üks ülesanne toimub digikanalis.

Meetodid: Rollimäng, juhtumianalüüs, paaristöö, videopõhine tagasiside.

3. Arveldamine ja kassatoimingud

Teooria 10 | praktiline õpe 12 | ettevõttepraktika 0 | iseseisev õpe 4 tundi

Ühikuhind, allahindlus, arve, raha tagastamine, makseviisid ning vahetuse kontroll. Õpitakse eristama tagastuse põhjendust ja garantiijuhtumit ning käsitlema makseandmeid ettevõtte juhendi järgi.

Õppija töö: Vormistab hinnakalkulatsiooni, arve ja kassaaruande; leiab etteantud andmetest vea.

Meetodid: Arvutusülesanne, õppekassa simulatsioon, dokumentide võrdlemine.

4. Kaubatundmine ja kaupade käitlemine

Teooria 14 | praktiline õpe 18 | ettevõttepraktika 0 | iseseisev õpe 6 tundi

Saadetodumendi võrdlemine kaubaga, kvaliteedi ja säilivuse kontroll, märgistus, hoiukoht ja väljapanek. Harjutatakse partiide jälgitavust, varude ülevaatust, kaokirjet ja lihtsat tellimisvajaduse otsust.

Õppija töö: Võtab vastu näidissaadetise, fikseerib puuduse ja koostab kaubavaru kontrolli töölehe.

Meetodid: Näidiskaubaga praktiline töö, arvutiharjutus, vigade analüüs.

5. Digitaalne teenindus ja iseteeninduse juhendamine

Teooria 6 | praktiline õpe 4 | ettevõttepraktika 0 | iseseisev õpe 4 tundi

Õppekassa ja kaubaarvestuse kasutamine, ligipääsuõigused, turvaline kirjavahetus ning kliendi abistamine iseteeninduses. Tehisintellekti loodud vastuse puhul kontrollitakse tooteinfo ja õigusliku selgituse õigsust.

Õppija töö: Koostab kontrollitud teenindusvastuse ning juhendab õppekeskkonnas seadme kasutajat.

Meetodid: Demonstratsioon, digisimulatsioon, allikakriitiline töö.

6. Erialane eesti keel

Teooria 6 | praktiline õpe 2 | ettevõttepraktika 0 | iseseisev õpe 4 tundi

Kliendi tervitamine, vajaduste täpsustamine, toote ja hinna selgitamine ning kolleegile teate edastamine. Keeleõpe kasutab kursuse tööolukordi ja toetab erialast suhtlust.

Õppija töö: Koostab terminilehe ja sooritab lühikese eestikeelse teenindusdialoogi.

Meetodid: Dialoogiharjutus, kuulamine, tööleht.

7. Meeskonnatöö ja töövõtte juhendamine

Teooria 2 | praktiline õpe 2 | ettevõttepraktika 0 | iseseisev õpe 2 tundi

Töövahetuse infovahetus, abipalve, tagasiside ja uue töötaja juhendamine. Harjutatakse lihtsa seadme töövõtte näitamist ja juhendatava arusaamise kontrollimist.

Õppija töö: Demonstreerib töövõtet kaasõppijale ja annab konstruktiivset tagasisidet.

Meetodid: Mikroõpetamine, vaatlus, eneseanalüüs.

8. Õpimapp, kordamine ja lõpphindamine

Teooria 2 | praktiline õpe 0 | ettevõttepraktika 0 | iseseisev õpe 2 tundi

Õppija koondab tõendusmaterjalid, seostab need õpiväljunditega ja määratleb edasise õppimise vajaduse. Lõppvestluses põhjendab ta oma lahendusi.

Õppija töö: Esitab õpimapi ning täidab teadmiste kontrolli.

Meetodid: Õpimapp, test, hindamisvestlus.

Hindamine ja lõpetamine

7. Hindamismeetodid ja -kriteeriumid

Hindamine on mitmeeristav: arvestatud või mittearvestatud. Iga õpiväljund peab olema tõendatud allpool nimetatud tööga. Rühmatöös hinnatakse iga õppija isiklikku panust ja sooritust. Hindaja dokumenteerib tulemuse õpiväljundite kaupa, annab põhjendatud tagasisidet ning võimaldab puudused kokkulepitud ajal parandada.

Hindamistöö	Õpiväljund	Arvestamise miinimumkriteeriumid
Müügi- ja kaebuseolukorrad	1, 2	Kliendi vajadus on täpsustatud; pakkumine tugineb kontrollitud teabele. Õppija hoiab lugupidavat kontakti, registreerib pöördumise ja eristab enda ning vastutava töötaja otsustusõigust.
Hinna ja arvelduse ülesanne	3	Ühikuhind, soodustus ja lõppsumma on õiged. Makse, tagastus, arve ja aruandlus on jälgitavad ning omavahel kooskõlas; kriitilist raha- ega andmeviga ei esine.
Kauba vastuvõtu ja varu kontroll	4	Toode, kogus, partii ja seisund on dokumentidega võrreldud; vähemalt üks etteantud kõrvalekalle on tuvastatud. Hoiukoht, märgistus ja edasine tegevus vastavad ülesande tingimustele.
Digitaalne teenindus ja juhendamine	5, 6	Õppija valib ülesandeks sobiva toimingut, ei avalda kaitstavaid andmeid, selgitab kliendile seadme kasutust ja kontrollib arusaamist. Töökoht jääb ohutuks ja korrastatuks.
Erialane dialoog ja õpimapp	7	Sõnum on erialaselt arusaadav; vajadusel kasutatakse täpsustavaid küsimusi. Õpimapp sisaldab kõigi hindamistööde parandatud versioone ja vähemalt kahte põhjendatud arengueesmärki.
Teadmiste kontroll	3, 4, 6	Vähemalt 80% punktidest on saavutatud; kõik ohutus-, müügipiirangu ja andmekaitse kriitilised küsimused on õigesti lahendatud. Eksimus selgitatakse tagasisides ning kõrvaldatakse kordusülesandes.

Kriitilised vead ja järelhindamine

Inimese tervist, vara või isikuandmeid ohustav tegevus peatatakse. Selline sooritus on mittearvestatud; uut sooritust võimaldatakse pärast juhendamist. Teistes osades saadud head tulemused ei asenda kriitilise ohutusnõude täitmist.

8. Lõpetamise tingimused ja lõpudokumendid

Tunnistuse saamiseks peab õppija saavutama kõik õppekava õpiväljundid, saama kõik hindamistööd arvestatud ning läbima ettenähtud ettevõttepraktika täies mahus. ASV Koolituse osalemisnõue on vähemalt 80% koolis toimuvast kontaktõppest. Puudunud praktilised tegevused tehakse järele; juhendajaga kokkulepitud asendusõpe peab võimaldama samu õpiväljundeid hinnata. Pelgalt tundides osalemine ei anna õigust tunnistusele.

Kõigi õpiväljundite saavutatuse hindamise läbinud õppijale väljastab MTÜ ASV Koolitus tunnistuse. Kui õpiväljundeid ei hinnatud või kõiki õpiväljundeid ei saavutatud, väljastatakse tõend tegeliku osalemise, mahu ja läbitud teemade kohta. Dokumentide andmed, lisad, allkirjastamine, nummerdamine ja arvestus korraldatakse täienduskoolituse standardi § 3 järgi. Tunnistusel või selle lisal kirjeldatakse omandatud õpiväljundeid ja hindamise viise.

Kutseeksami ja õppekava piirid

Standard näeb töömaailma taotlejale ette põhihariduse ja vähemalt üheaastase erialase töökogemuse. Üldoskustes on eesti keel B1 ja üks võõrkeel A2. Kursuse erialase keele harjutused ei asenda nende keeletasemete tõendamist ega nõutavat töökogemust. Individuaalse eksamile lubamise otsustab kutse andja kehtiva korra alusel.

ASV Koolituse tunnistus ei ole kutsetunnistus. Kutse andja hindab kutse taotlemisel nõutud kompetentse ja eeltingimusi eraldi. Õppekava on täienduskoolitus, mitte formaalõpe ega mikrokvalifikatsiooniõpe.

Õppekorraldus ja kvaliteet

9. Õppekeskkond ja vahendid

Õppeklass Vabaduse väljak 2, Tallinn või reaalaraja veebiriium teooriaõppeks. Praktiliseks õppeks on vaja õppekassat, skannerit või selle simulatsiooni, näidiskaupu, hinnasilte, saatedokumente, tööpinda ja kaubaarvestuse harjutuskeskkonda. Igal õppijal on ligipääs vajalikule arvutile ja juhendile. Füüsiliste kaupadega harjutused toimuvad kohapeal.

Õppija toetamine ja andmed

Õppe alguses lepitakse kokku vajalik keele-, digi- ja õpitugi ning praktilise töö kohandused. Kohandamisel säilivad õpiväljundid ja ohutusnõuded. Õppetöös kasutatakse näidisandmeid; tegelikud isikuandmed ja ärisaladused anonüümitakse.

10. Koolitaja kvalifikatsioon

Erialamooduleid juhendab kaubanduse, müügi või teeninduse alase hariduse või kutsega koolitaja, kellel on vähemalt kolmeaastane asjakohane töökogemus ning tõendatavad täiskasvanute koolitaja kompetentsid. Keeleülesandeid juhendab eesti keelt õpetada ja erialakeelt toetada oskav koolitaja.

ASV Koolitus hindab ja dokumenteerib koolitaja erialaseid ning täiskasvanute koolitaja kompetentse enne õppe algust. Koolitaja nimi ja pädevust tõendav kirjeldus avaldatakse koolituse veebilehel. Õppekava uuendatakse tagasiside, hindamistulemuste ning õigusaktide ja kutsestandardite muutuste alusel vähemalt kord aastas.

11. Õppematerjalid

ASV Koolituse töölehed, õppekassa juhend, nädisarved ja saatelehed, tooteinfo, juhtumikaardid, tööohutuse kontrolllehed ning õpimapi juhend. Õiguslike küsimuste puhul kasutatakse Riigi Teataja ja TTJA ajakohaseid juhiseid.

12. Õppekava alusdokumendid ja kontrollimise aeg

Õigusaktid ja standardid kontrollitud 20.10.2026. Enne uue rühma avamist kontrollitakse muudatusi uuesti.

Täiskasvanute koolituse seadus, eelkõige §-d 8-11; kehtiv redaktsioon

Täienduskoolituse standard, 25.04.2025 jõustunud redaktsioon; §-d 2-4 ja õppekavarühmade lisa

Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4, versioon 8

Kutseeksamikeskus: kutse taotlemise info