



## ASIAKASPALVELUN JA MYYNTITYÖN TOTEUTTAMINEN, 15 osp Käsi- ja taideteollisuuden perustutkinto

<b>OPPIMISTAVOITTEET</b> Opiskelijan opintokortin runko Työelämälähtöiset työtehtävät Arvioidaan S = oppimistavoite saavutettu		<b>OPPIMISEN OHJAUS</b> Opetuksen sisältö ammattitaitovaatimusten ja kriteerien pohjalta Keskeiset opetusmenetelmät ja -ympäristöt	
<b>Myyntityöhön ja asiakaspalveluun perehtyminen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Menetelmien ja välineiden hallinta</li><li>Tiedon hankinta ja soveltaminen</li></ul>		<b>Työprosessin hallinta:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Selvittää asiakkaan tarpeita ja palvelee häntä aktiivisesti ja kohteliaasti</li><li>Arvioi ja kehittää toimintaansa laatutavoitteiden saavuttamiseksi sekä muuttaa ja kehittää toimintaa saamansa palautteen mukaan.</li></ul>	
<b>Myynti- ja asiakaspalvelu työn toteutus</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Myyntityö</li><li>Asiakaspalvelu</li></ul>		<b>Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalien hallinta:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Käyttää myynti- ja markkinointimenetelmiä sekä arvioi niiden soveltuvuutta ammattialalle:</li><li>Palvelee asiakasta kohteliaasti, vuorovaikutteisesti ja esitellen vaihtoehtoja</li><li>Käyttää toimipaikalla käytössä olevia laitteita ja ohjelmistoja</li></ul> <b>Työn perustana olevan tiedon hallinta:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Etsii tietoa myyntituotteista ja palveluista sekä käyttää sitä työssään</li><li>Käyttää ammattialan osaamista ja soveltaa sitä palvelu- ja myyntityöhön.</li><li>Ottaa selvää ohjelmista ja laitteistoista, joita työpaikalla käytetään</li></ul>	
<b>Kestävä kehitys:</b> <p>Arvioi ja kehittää toimintaansa laatutavoitteiden saavuttamiseksi sekä muuttaa ja kehittää toimintaa saamansa palautteen mukaan. Huolehtii oma-aloitteisesti työympäristön toimivuudesta, siisteydestä ja viihtyisyydestä. Keskustelee asiakkaan kanssa, kuuntelee häntä ja ilmaisee itseään selkeästi ja luottamusta herättäen Noudattaa työaikoja sekä käyttäytyy ja pukeutuu tilanteen vaatimusten mukaan ja toimii työyhteisössään aloitteellisesti.</p>			
<b>Oppimisympäristöt:</b> <p>Työpaikalla tapahtuva oppiminen alan yrityksessä Opiskelija voi saavuttaa oppimistavoitteet myös yksilöllisen suunnitelman mukaisesti muissa ympäristöissä ja muilla menetelmillä.</p>			