



VARAOSAMYINTITYÖ JA ASIAKASPALVELU, 30 osp

Autoalan perustutkinto

OPPIMISTAVOITTEET Opiskelijan opintokortin runko Työelämälähtöiset työtehtävät Arvioidaan S = oppimistavoite saavutettu		OPPIMISEN OHJAUS Opetuksen sisältö ammattitaitovaatimusten ja kriteerien pohjalta Keskeiset opetusmenetelmät ja -ympäristöt	
Varaosamyintityö <ul style="list-style-type: none">• Varaosamyintityö• Lisävarusteiden ja korin varusteiden myyntityö• AUNE-ehtojen soveltaminen• Rengas- ja vannemyintityö		<ul style="list-style-type: none">• Ajoneuvon varaosanimikkeiden hallinta• Auton rakenteen tunteminen• Liikkeen edustamien tavanomaisten tuotteiden ostaminen ja myyminen• AUNE-ehtojen, kuluttajansuojalain ja kauppalain soveltaminen varaosamyinnissä• Pysyvän asiakassuhteen edellytysten mukainen toiminta• Henkilökohtaisen myyntityön ja kauppatahtuman vaiheiden hallinta• Katsastus- ja rakennemuutossäädösten hallinta varaosa- ja tarvikemyynnin kannalta• Edustamansa liikkeen varaosaohjelmien ja –luetteloiden käytön hallinta	
Asiakaspalvelu <ul style="list-style-type: none">• Myymäläympäristön viihtyisyydestä huolehtiminen• Liikkeen imagon mukainen käyttäytyminen ja pukeutuminen• Eri medioiden käyttö asiakaspalveluun liittyvässä tiedon hakemisessa		<ul style="list-style-type: none">• Erilaisten myymäläympäristöjen tuntemus• Yrityksen laatu- ja ympäristöjärjestelmien mukainen toiminta• Oman toiminnan kehittäminen saadun palautteen perusteella• Tehtyjen sitoumusten noudattaminen• Asiakkaan tarvekartoituksen tekeminen• Tarvekartoituksen mukainen toiminta	
Kestävä kehitys: Osaa toimia työryhmässä ja asiakasrajapinnassa kumppanit huomioiden, ymmärtää käytettyjen varaosien oikeanlaisen kierrätyksen merkityksen ja osaa soveltaa tätä tietoa asiakaspalvelutilanteessa. Ymmärtää tiettyjen lisävarusteiden vaikutuksen auton päästöihin ja osaa neuvoa asiakasta näissä asioissa.			
Oppimisympäristöt: Oppilaitoksessa, verkossa ja/tai muissa soveltuviissa ympäristöissä tehtävät harjoitukset. Työpaikalla tapahtuva oppiminen.			
Opiskelija voi saavuttaa oppimistavoitteet myös yksilöllisen suunnitelman mukaisesti muissa ympäristöissä ja muilla menetelmillä.			