

Asiakaspalvelu ja myyntityö 30 osp

Asiakaspalvelun ja myyntityön toimintaympäristössä toimiminen

- toimii ryhmässä ja erilaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti
- tekee realistisia tilannearvioita ja toimii joustavasti muuttuvissa työtilanteissa
- toimii aktiivisesti ja aloitteellisesti saavuttaakseen yrityksen taloudelliset ja toiminnalliset tavoitteet
- noudattaa yrityksen asiakaspalvelua koskevia toimintatapoja ja ohjeita
- hyödyntää toiminnassa yhteistyöverkostoja

Asiakaspalvelun ja myyntityön suunnittelu

- suunnittelee myynti- ja asiakaspalvelutyötään tavoitteellisesti tehtävät ja aikataulut huomioiden
- ottaa suunnittelussa huomioon eri asiakasryhmät
- huomioi asiakkaiden tarpeet ja odotukset
- asettaa myyntityölleen realistisia tavoitteita yrityksen tavoitteiden mukaisesti
- hyödyntää markkinatietoa oman toiminnan ja myynnin toteutuksessa

Asiakaslähtöinen palvelu ja myynti

- palvelee asiakkaita aktiivisesti ja tavoitteellisesti
- keskustelee vuorovaikutteisesti ja asiantuntevasti asiakkaiden kanssa suomeksi, ruotsiksi tai saameksi
- huolehtii asiakasympäristön toimivuudesta ja viihtyisyydestä ottaen huomioon yrityksen ohjeet
- suosittelee asiakkaan tarpeisiin sopivia ratkaisuja
- hyödyntää sähköisiä viestimiä ja yrityksen markkinointikanavia omassa työssään
- hyödyntää markkinointimateriaalia myynnin edistämistarkoituksessa
- hoitaa vastuutensa mukaisesti tavanomaiset tilaukset käyttäen yrityksensä tilausjärjestelmiä
- rakentaa esillepanoja huomioiden myynnin edistämisen ja estetiikan

Asiakaspalvelun ja myyntityön arviointi

- ottaa luontevasti vastaan työstään saamansa palautteen
- arvioi myyntityön kannattavuutta
- toimii yrityksen palautus-, vaihto- ja takuukäytäntöjen mukaisesti
- varmistaa sopimusten mukaiset toimitukset asiakkaalle
- seuraa myynnin toteutumista suhteessa asetettuihin tavoitteisiin
- hoitaa jälkimarkkinoinnin ja reklamaatiot varmistaen asiakastyytyväisyyden
- arvioi realistisesti omia vahvuuksiaan ja kehittää suunnitelmallisesti ammattitaitoaan

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä työskentelemällä oman alansa myynti- ja palvelutehtävissä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.