

Asiakaspalvelu ja myyntityö sekä tuote-esittelytilan suunnittelu 15 osp

Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa

Hius- ja kauneusalan perustutkinto

Hyväksytty 2021

Opiskelija osaa suunnitella ja toteuttaa yritysimgon mukaista markkinointiviestintää asiakaslähtöisesti ja tuoteryhmäkohtaisesti sekä esitellä ja myydä tuotteita huomioiden tuotesarjat. Lisäksi opiskelija osaa somistaa liiketilan sekä näyteikkunan myyvästi ja yritysimgon mukaisesti. Hän noudattaa työ- ja asiakasturvallisuutta sekä arvioi omaa toimintaansa.

Ammattitaitovaatimukset

10 osp Asiakaspalvelu ja myyntityö yrityksessä

Opiskelija osaa

- suunnitella ja toteuttaa markkinointiviestintää asiakaslähtöisesti ja tuoteryhmäkohtaisesti huomioiden yritysimgon
- esitellä ja myydä tuotteita huomioimalla tuotesarjat
- noudattaa työ- ja asiakasturvallisuutta sekä huomioi ammattieettiset näkökohdat
- arvioida omaa toimintaansa

5 osp Tuote-esittelytilan suunnittelu ja toteutus

Opiskelija osaa

- suunnitella ja toteuttaa liiketilan ja näyteikkunan somistuksen yritysimgon mukaisesti
- hyödyntää monipuolisia markkinoinnin keinoja somistamisessa ja tuotteiden esillepanossa

10 osp Asiakaspalvelu ja myyntityö yrityksessä

Arviointi

Markkinointiviestinnän suunnittelu ja toteutus asiakaslähtöisesti ja tuoteryhmäkohtaisesti huomioiden yritysimago.

Opiskelija

Tyydyttävä T1

- perehtyy yrityksen yritysimagoon
- ymmärtää markkinointiviestinnän roolin osana työyhteisön ydinliiketoimintaa
- osallistuu markkinointiviestinnän sisällön suunnitteluun
- hyödyntää ohjeiden mukaan tietoja tuotteista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä
- suunnittelee ohjattuna esittely-, neuvonta- tai myyntitilanteen asiakasryhmäkohtaisesti
- ymmärtää markkinoinnista aiheutuvat kustannukset
- ottaa ohjattuna huomioon markkinointilainsäädännön

Tyydyttävä T2

Hyvä H3

- perehtyy yrityksen yritysimagoon ja suunnittelee markkinointiviestinnän sisältöä yritysimagon mukaisesti
- ymmärtää markkinointiviestinnän roolin osana organisaation ydinliiketoimintaa
- hyödyntää ja päivittää tietojaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä
- suunnittelee esittely-, neuvonta- tai myyntityötään ja asettaa sille tavoitteita ottaen huomioon organisaation asettamat myynti- ja yrityskuvatavoitteet
- laskee markkinoinnista aiheutuvia kustannuksia
- ottaa huomioon markkinointilainsäädännön

Hyvä H4

Kiitettävä K5

- suunnittelee oma-aloitteisesti markkinointiviestintää osana organisaation ydinliiketoimintaa huomioiden yritysimagon
- suunnittelee itsenäisesti esittely-, neuvonta- tai myyntityötään ja asettaa tavoitteita ottaen huomioon organisaation asettamat myynti- ja yrityskuvatavoitteet
- hyödyntää monipuolisesti ja aktiivisesti päivittäen tietojaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä sekä tunnistaa ja löytää uusia asiakasryhmiä
- esittelee suunnitelman työyhteisössään ja toimii suunnitelman mukaisesti

- osaa laatia budjetin markkinoinnin toteuttamisesta
- huomioi sujuvasti markkinointilainsäädännön vaikutuksen toimintaansa

Tuotteiden esittely ja myynti asiakaslähtöisesti ja tuoteryhmäkohtaisesti.

Opiskelija

Tyydyttävä T1

- tarkistaa hinta- ja tuotetietojen ajantasaisuuden
- tuntee oman toimintaympäristönsä tärkeimmät tuotteet/tuotesarjat
- ottaa huomioon ajankohtaiset kampanja- ja sesonkituotteet
- tuntee ostamiseen ja kaupan päättämiseen vaikuttavia tekijöitä
- tarjoaa asiakkaan tarpeeseen sopivan tuotteen
- viestii selkeästi

Tyydyttävä T2

Hyvä H3

- tarkistaa hinta- ja tuotetietojen ajantasaisuuden ja päivittää ne
- tuntee oman toimintaympäristönsä tuotteet/tuotesarjat
- ottaa huomioon ajankohtaiset kampanja- ja sesonkituotteet
- hyödyntää ostamiseen ja kaupan päättämiseen vaikuttavia tekijöitä
- tarjoaa asiakkaan tarpeeseen sopivan tuotteen sekä siihen sopivia käyttöyhteystuotteita käyttäen yrityksen suosittelemia myyntitekniikoita
- viestii selkeästi ja havainnollisesti
- päättää kaupan

Hyvä H4

Kiitettävä K5

- ylläpitää oma-aloitteisesti hinta- ja tuotetietojen ajantasaisuutta
- tuntee oman toimintaympäristönsä tuotteet/tuotesarjat laajasti
- ottaa huomioon ajankohtaiset kampanja- ja sesonkituotteet
- hyödyntää tehokkaasti ostamiseen ja kaupan päättämiseen vaikuttavia tekijöitä
- tarjoaa asiakkaan tarpeeseen sopivan tuotteen tai palvelun sekä siihen sopivia oheistuotteita ja luo asiakkaalle uusia, asiakaslähtöisiä tarpeita käyttäen erilaisia myyntitekniikoita
- viestii selkeästi ja vakuuttavasti
- päättää kaupan

Työ- ja asiakasturvallisuuden noudattaminen sekä ammattietiikan huomioiminen

Opiskelija

Tyydyttävä T1

- noudattaa työturvallisuusohjeita ja ilmoittaa työhönsä liittyvistä vaaroista sovitulla tavalla
- noudattaa tuotteiden ja laitteiden käyttö- ja turvallisuusohjeita
- käyttää työskentelyssä henkilökohtaisia ja asiakkaalle sopivia suojavälineitä
- huolehtii työvälineiden puhtaudesta työskentelyn kaikissa eri vaiheissa
- huolehtii työympäristön siisteydestä
- noudattaa työssään useimmiten ergonomiaa
- huolehtii terveydestään ja työkyvystään
- huomii tehtävissään ammattieettiset näkökohdat, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Tyydyttävä T2

Hyvä H3

- noudattaa työturvallisuusohjeita ja ilmoittaa työhönsä liittyvistä vaaroista sovitulla tavalla
- noudattaa tuotteiden ja laitteiden käyttö- ja turvallisuusohjeita
- käyttää työskentelyssä henkilökohtaisia ja asiakkaalle sopivia suojavälineitä
- huolehtii oma-aloitteisesti työympäristön siisteydestä
- huolehtii sujuvasti työvälineiden puhtaudesta työskentelyn kaikissa eri vaiheissa
- huoltaa työvälineet sekä laitteet asiantuntevasti ja tarkasti
- noudattaa työssään ergonomiaa
- huolehtii aktiivisesti terveydestään ja työkyvystään
- huomii tehtävissään ammattieettiset näkökohdat

Hyvä H4

Kiitettävä K5

- noudattaa työturvallisuusohjeita ja ilmoittaa työhönsä liittyvistä vaaroista sovitulla tavalla
- noudattaa tuotteiden ja laitteiden käyttö- ja turvallisuusohjeita
- käyttää työskentelyssä henkilökohtaisia ja asiakkaalle sopivia suojavälineitä
- huolehtii oma-aloitteisesti ja tarkasti työympäristön siisteydestä
- huolehtii sujuvasti ja oma-aloitteisesti työvälineiden puhtaudesta työskentelyn kaikissa eri vaiheissa
- huoltaa työvälineet sekä laitteet asiantuntevasti ja tarkasti
- noudattaa työssään ergonomiaa ja soveltaa sitä vaihtelevissa tilanteissa

- huolehtii aktiivisesti ja säännöllisesti terveydestään ja työkyvystään
- huomioi tehtävissään sujuvasti ja laaja-alaisesti ammattieettiset näkökohdat

Oman toiminnan arviointi.

Opiskelija

Tyydyttävä T1

- hankkii ja käsittelee tietoa käytännön työtilanteissa
- arvioi työn onnistumista, omaa toimintaansa ja palvelunsa laatua
- suhtautuu asiallisesti annettuun palautteeseen
- arvioi omaa osaamistaan

Tyydyttävä T2

Hyvä H3

- hankkii ja käsittelee tietoa käytännön työtilanteissa kriittisellä työotteella ja suunnitelmallisesti toimien
- arvioi työn onnistumista suhteessa asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin, omaa toimintaansa ja palvelunsa laatua sekä tunnistaa omia kehityskohteitaan
- ottaa vastaan palautetta ja muuttaa tarvittaessa toimintaansa ja työskentelyään palautteen mukaisesti
- arvioi omaa osaamistaan ja määrittelee kehittymistarpeitaan

Hyvä H4

Kiitettävä K5

- hankkii, käsittelee ja soveltaa tietoa käytännön työtilanteissa kriittisellä työotteella ja suunnitelmallisesti toimien
- arvioi monipuolisesti työn onnistumista suhteessa asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin, omaa toimintaansa ja palvelunsa laatua sekä tunnistaa ja perustelee omia kehityskohteitaan
- pyytää ja ottaa vastaan palautetta omatoimisesti sekä käyttää saamaansa palautetta työnsä ja palvelunsa kehittämiseen
- arvioi omaa osaamistaan, määrittelee kehittymistarpeitaan ja kehittää oma-aloitteisesti omaa osaamistaan

Tuote-esittelytilan suunnittelu ja toteutus, 5 osp

Arviointi

Yrityksen sisätilan ja/tai näyteikkunan somistaminen yritysimagon mukaisesti.

Opiskelija

Tyydyttävä T1

- ymmärtää näyteikkunan merkityksen osana markkinointiviestintää sekä organisaation ydinliiketoimintaa
- suunnittelee ohjattuna tuotteiden esillepanon järjestelyt
- suunnittelee yhden näyteikkunasomistuksen
- osallistuu suunnitellun näyteikkunasomistuksen toteuttamiseen

Tyydyttävä T2

Hyvä H3

- ymmärtää näyteikkunan ja sisätilan merkityksen osana yritysimagon mukaista markkinointiviestintää sekä organisaation ydinliiketoimintaa
- suunnittelee tuotteiden esillepanon järjestelyt
- suunnittelee sisätila- ja näyteikkunasomistuksia hyödyntäen monipuolisia markkinoinnin keinoja
- esittelee suunnitelman työyhteisössään
- toteuttaa suunnittelemansa ajankohtaisen näyteikkuna- ja/tai sisätilasomistuksen

Hyvä H4

Kiitettävä K5

- suunnittelee erilaisia näyteikkuna- ja sisätilasomistuksia tukien siten yritysimagoa ja organisaation ydinliiketoimintaa
- suunnittelee itsenäisesti tuotteiden esillepanon järjestelyt
- käyttää suunnittelussaan monipuolisesti markkinoinnin eri keinoja
- esittelee suunnitelman työyhteisössään
- toteuttaa suunnittelemansa ajankohtaisen näyteikkuna- sekä sisätilasomistuksen

TOTEUTUS

Keskeiset sisällöt

Tutkinnon osa muodostuu kahdesta osiosta

1. Asiakaspalvelu ja myyntityö yrityksessä, 10 osp
 - Yrityksen liikeidean muodostuminen ja liikeidea-analyysi
 - Alakohtaiset asiakasryhmät ja asiakaslähtöinen markkinointi
 - Myymälämielikuva ja visuaalinen markkinointi (musiikki, värit, valaistus, tilankäyttö)
 - Kampanjamarkkinointi, markkinointilausekkeet ja vuodenkierron merkitys
 - Palvelujen tarjonta ja sitä täydentävät tuotteet
 - Ympäristön merkitys palvelu/tuotemyynille (puhtaanapito, esillepano)
 - Myyntipuheen ajoitus ja palvelutapahtuma
 - Palvelu- ja tuotemyynnin merkitys kannattavuudelle
 - Asiakaslähtöinen ja kustannustehokas työskentely
 - Kuluttajansuoja, markkinointilainsäädäntö ja työturvallisuus
 - Puhtaanapito, hygienia ja ergonomia
2. Tuote-esittelytilan suunnittelu ja toteutus, 5 osp
 - Estetiikka somistuksessa
 - Värit ja valaistus
 - Esillepano, sommittelu ja ryhmittely
 - Somistusmateriaalit ja kausivaihtelut
 - Näyteikkuna markkinoinnin välineenä
 - Yritysimagon, sisustuksen ja somistuksen yhteensovittaminen

Lähteenä esimerkiksi:

<https://www.y-lehti.fi/arkisto/artikkeli/2716/N%C3%A4yteikkuna+on+k%C3%A4yntikortti>

<http://vijenniina.blogspot.com/2015/09/myymalasuunnittelu.html>

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Kuluttajansuojalaki>

(https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/137128/markkinoinninlainsaadanto_terhi_tolonen.pdf?sequence=1)

Seija Bergström – Arja Leppänen: Yrityksen asiakasmarkkinointi. Edita. Publishing 2015

Risto Alakoski, Marika Hakonen, Jari Viitasalo: Yritystoiminnan taitajaksi. Sanoma Pro 2018

Irina Eklund, Heidi Kekkonen: Kannattavuuslaskennan taitajaksi. Sanoma pro 2018

Annika Hirvi, Sanna Nyholm: Visualistin työkalupakki. Tietopaketti näyteikkunan somistamiseen ja tuotteiden esillepanoon myymälässä. Zolan Oy 2009.

Alakohtaiset tutkimukset/tutkielmat sekä opetusvideot, maahantuojien esitteet ja käyttöohjeet.

Osaamisen hankkimisen toteuttamistavoista ja ajoista sekä oppimisympäristöistä

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista hankitaan opiskelijalle lähi- ja verkko-opetuksen muodossa sekä työpaikalla tapahtuvan oppimisen kautta.

Aikaisemmissa opinnoissa hankitun osaamisen tunnistamisesta ja tunnustamisesta vastaa tutkinnon osan opettaja, osaaminen varmistetaan haastattelemalla ja/tai asianmukaisen testin/tehtävän avulla.

Tutkinnonosan sijoittuminen opiskeluajalle ja edeltävät opinnot

Tutkinnon osa sijoittuu opintojen loppuvaiheeseen (2 lk kevät tai 3 lk)



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Ammattitaidon ja osaamisen osoittaminen

Ammattitaito ja osaaminen osoitetaan tekemällä liikeidea-analyysi ja asiakaskohderyhmälle suunnattuja markkinoinnin ja somistamisen sekä esillepanon toimenpiteitä yrityksen tarpeiden mukaisesti. Asiakaspalvelussa opiskelija tuo esille tuotetuntemuksensa sekä toimii tuloksellisesti ja asiakaslähtöisesti.

Näyttö:

Opiskelija osoittaa osaamisensa toimimalla yrityksen asiakaspalvelu- ja myyntityössä tekemänsä suunnitelman mukaan sekä suunnittelee näyteikkunan ja/tai yrityksen sisä-/myyntitilan ajankohtaisen somistuksen yritysimagon mukaisesti. Opiskelijan esiteltyä ja yrittäjän hyväksyttyä suunnitelman, opiskelija toteuttaa sen käytännössä.

Näyttökokonaisuuden laajuus vaikuttaa arviointiin.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.