

Asiakaspalvelu ja myyntityö somemarkkinoinnin keinoin 15 osp

Paikallisiin ammattitaitovaatimukseen 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 käyttää sosiaalisen median työkalujen yrityksen tarpeet huomioiden. 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 Sosiaalisen median työkalut

Opiskelija osaa

- suunnitella ja toteuttaa viestintämateriaalia sosiaaliseen mediaan monikanavaisesti
- dokumentoida työnsä keskeisiä vaiheita ja perustelee tekemiään ratkaisuja
- toimia vastuullisesti, oma-aloitteisesti sekä kehittää ja ylläpitää ammattiosaamistaan

Asiakaspalvelu ja myyntityö yrityksessä, 10 osp

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 lainsäädännön (kuluttajansuoja ja markkinointilainsäädäntö)

Tyydyttävä T2

Hyvä H3

- perehtyy yrityksen yritysimagoon ja suunnittelee markkinointiviestinnän sisältöä yritysimagon mukaisesti
- ymmärtää markkinointiviestinnän roolin osana organisaation ydinliiketoimintaa
- hyödyntää ja päivittää tietojansa 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 lainsäädännön (kuluttajansuoja ja markkinointilainsäädäntö)

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 lainsäädännön vaikutuksen toimintaansa (kuluttajansuoja ja markkinointilainsäädäntö)

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 suosittelimia 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 vaiheissa
- huolehtii työympäristön siisteydestä
- noudattaa työssään useimmiten ergonomiaa
- huolehtii terveydestään ja työkyvystään
- huomioi 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
- huomioi 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

Sosiaalisen median 5 osp

Arviointi

Opiskelija suunnittelee ja toteuttaa viestintämateriaalia sosiaaliseen mediaan monikanavaisesti.

Opiskelija

Tyydyttävä T1

- tunnistaa ohjattuna erilaisten sosiaalisen median kanavien mahdollisuuksia ja vaatimuksia
- toimii kahdessa yleisessä sosiaalisen median kanavassa, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
- suunnittelee ja toteuttaa sisältöä monipuolisilla menetelmillä (kuva, teksti, video, ääni, grafiikka, jne.) vähintään kahteen sosiaalisen median kanavaan, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
- käyttää valittuihin sosiaalisen median kanaviin sopivia ilmaisukeinoja kuten värejä, typografiaa, sommittelua ja kuvakerrontaa, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
- kirjoittaa lyhyitä oikeakielisiä tekstejä työnsä edellyttämässä laajuudessa, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Tyydyttävä T2

Hyvä H3

- tunnistaa erilaisten sosiaalisen median kanavien mahdollisuuksia ja vaatimuksia
- toimii vähintään kahdessa yleisessä sosiaalisen median kanavassa
- suunnittelee ja toteuttaa sisältöä monipuolisilla menetelmillä (kuva, teksti, video, ääni, grafiikka, jne.) vähintään kahteen sosiaalisen median kanavaan
- käyttää valittuihin sosiaalisen median kanaviin sopivia ilmaisukeinoja kuten värejä, typografiaa, sommittelua ja kuvakerrontaa
- kirjoittaa lyhyitä oikeakielisiä tekstejä työnsä edellyttämässä laajuudessa

Hyvä H4

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Kiitettävä K5

- ymmärtää erilaisten sosiaalisen median kanavien mahdollisuuksia ja vaatimuksia sekä hyödyntää niitä perustellen työssään
- toimii useissa sosiaalisen median kanavissa sujuvasti ja omaksuu itsenäisesti uusia sosiaalisen median kanavia
- suunnittelee ja toteuttaa sisältöä monipuolisilla menetelmillä (kuva, teksti, video, ääni, grafiikka, jne.) useisiin sosiaalisen median kanaviin itsenäisesti ja ratkaisujaan perustellen
- käyttää sujuvasti valittuihin sosiaalisen median kanaviin sopivia ilmaisukeinoja kuten värejä, typografiaa, sommittelua ja kuvakerrontaa sekä perustelee ratkaisujaan.
- kirjoittaa sujuvasti lyhyitä oikeakielisiä tekstejä työnsä edellyttämässä laajuudessa

Opiskelija dokumentoi työnsä keskeisiä vaiheita ja perustelee tekemiään ratkaisuja.

Opiskelija**Tyydyttävä T1**

- dokumentoi työnsä keskeiset vaiheet ja perustelee ratkaisujaan, mutta tarvitsee näihin ajoittain ohjausta
- käyttää ammattisanastoa, mutta tarvitsee siihen ajoittain ohjausta
- kokoaa työnäytteitä ammatillisesta osaamisestaan, mutta tarvitsee siihen ajoittain ohjausta

Tyydyttävä T2**Hyvä H3**

- dokumentoi työnsä keskeiset vaiheet ja perustelee ratkaisujaan
- käyttää ammattisanastoa
- kokoaa työnäytteitä ammatillisesta osaamisestaan

Hyvä H4**Kiitettävä K5**

- dokumentoi järjestelmällisesti työnsä keskeiset vaiheet ja perustelee ratkaisujaan sujuvasti
- käyttää sujuvasti ammattisanastoa

- kokoaa työnäytteitä ammatillisesta osaamisestaan ja muodostaa niistä jäsennellyn sekä visuaalisesti harkitun kokonaisuuden

Opiskelija toimii vastuullisesti, oma-aloitteisesti sekä kehittää ja ylläpitää ammattiosaamistaan.

Opiskelija

Tyydyttävä T1

- tekee vastuullaan olevat tehtävät, mutta tarvitsee yhteistyötaitoihinsa ajoittain ohjausta
- noudattaa tekijänoikeuksia, mutta tarvitsee niissä ajoittain ohjausta
- tunnistaa työssään tilanteet, joissa tulee noudattaa lainsäädäntöön ja alan eettisiin ohjeisiin liittyviä asioita
- hakee tietoa työssään esiin tulleisiin ongelmiin ja uusiin osaamisalueisiin, mutta tarvitsee tähän ajoittain ohjausta
- arvioi osittain ohjatusti omaa työskentelyään ja oppimiskykyään
- ylläpitää ja edistää turvallista työskentelyä, työergonomiaa ja työssä jaksamista, mutta tarvitsee näihin ajoittain ohjausta
- huomioi työssään tietoturvallisuuden, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Tyydyttävä T2

Hyvä H3

- toimii yhteistyökykyisesti ja vastuullisesti sekä kysyy tarvittaessa neuvoa
- noudattaa tekijänoikeuksia luodessaan, valitessaan, käsitellessään ja julkaistessaan aineistoja
- noudattaa työtehtäviinsä vaikuttavaa lainsäädäntöä ja alan eettisiä ohjeistoja
- hakee tietoa työssään esiin tulleisiin ongelmiin ja uusiin osaamisalueisiin itsenäisesti
- arvioi omia työskentelyään ja oppimiskykyään
- ylläpitää ja edistää turvallista työskentelyä, työergonomiaa ja työssä jaksamista
- huomioi työssään tietoturvallisuuden

Hyvä H4

Kiitettävä K5

- toimii vastuullisesti, yhteistyökykyisesti ja oma-aloitteisesti sekä hyödyntää tarvittaessa muiden asiantuntemusta ratkaistessaan työtehtäviensä erityiskysymyksiä

- noudattaa tekijänoikeuksia luodessaan, valitessaan, käsitellessään ja julkaistessaan aineistoja
- noudattaa järjestelmällisesti työtehtäviinsä vaikuttavaa lainsäädäntöä ja alan eettisiä ohjeistoja
- hakee tietoa työssään esiin tulleisiin ongelmiin ja uusiin osaamisalueisiin itsenäisesti ja järjestelmällisesti
- arvioi omaa työskentelyään ja oppimiskykyään realistisesti ja monipuolisesti
- ylläpitää ja edistää turvallista työskentelyä, työergonomiaa ja työssä jaksamista itsenäisesti
- huomioi työssään tietoturvallisuuden itsenäisesti

TOTEUTUS

Keskeiset sisällöt

Tutkinnon osa muodostuu kahdesta osiosta

1. Asiakaspalvelu ja myyntityö yrityksessä, 10 osp
 - a. Yrityksen liikeidean muodostuminen ja liikeidea-analyysi
 - b. Alakohtaiset asiakasryhmät ja asiakaslähtöinen markkinointi
 - c. Myymälämielikuva ja visuaalinen markkinointi (musiikki, värit ja valaistus sekä tilankäyttö)
 - d. Kampanjamarkkinointi, markkinointilausekkeet ja vuodenkierron merkitys
 - e. Palvelujen tarjonta ja sitä täydentävät tuotteet
 - f. Ympäristön merkitys palvelu/tuotemyynnille (puhtaanapito, esillepano)
 - g. Myyntipuheen ajoitus ja palvelutapahtuma
 - h. Palvelu- ja tuotemyynnin merkitys kannattavuudelle
 - i. Asiakaslähtöinen ja kustannustehokas työskentely
 - j. Kuluttajansuoja, markkinointilainsäädäntö ja työturvallisuus
 - k. Puhhtaanapito, hygienia ja ergonomia

2. Sosiaalisen median työkalut, 5 osp

- a. Eri kanavat sosiaalisessa mediassa
- b. Sisällön tuottaminen eri menetelmiä käyttäen (kuva, teksti, video, ääni, grafiikka)
- c. Sosiaalisen median kanaville sopivien ilmaisukeinojen hyödyntäminen (värit, typografia, sommittelu, kuvakerronta jne)
- d. Lyhyet oikeakieliset tekstit somemarkkinoinnissa
- e. Työskentelyn keskeisten vaiheiden dokumentointi
- f. Lainsäädäntö ja etiikka somemarkkinoinnissa

Lähteenä esimerkiksi:

<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)

<https://pitkospuu.fi/ilmainen-opas-sosiaalisen-median-hyodyista>

<https://yrityksille.otavamedia.fi/oman-median-ratkaisut/some-markkinointi/>

<https://fulmore.fi/oppaat/Fulmore-Opas-Tehoja-markkinoinnin-johtamiseen-digiajassa.pdf>

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-, etä- 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).

Ammattitaidon ja osaamisen osoittaminen

Ammattitaito ja osaaminen osoitetaan tekemällä liikeidea-analyysi ja sen pohjalta yrityksen asiakaskohderyhmälle suunnattuja markkinoinnin toimenpiteitä sosiaalisessa mediassa. Asiakaspalvelussa opiskelija tuo esille tuotetun temuksensa sekä toimii tuloksellisesti ja asiakaslähtöisesti.

Näyttö:

Opiskelija osoittaa osaamisensa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla oman alan toimintaympäristössä sekä tehden markkinointitoimenpiteitä yrityksen määrittelemissä medioissa.

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