



## MÜÜGITÖÖ ja –JUHTIMISE ÕPPEKAVA

1.	Õppekava nimetus eesti keeles	<b>Müügitöö ja- juhtimine</b>
2.	Õppekava nimetus inglise keeles	<b>Sales management</b>
3.	Õppevorm	Täiendõpe
4.	Õppekava maht (EAP)	15 EAP, sh 120 tundi auditoorset tööd
5.	Õppetöö keel	Eesti keel
6.	Sihtgrupp	Müügitöötajad, kes soovivad juurde omandada müügijuhtimise oskusi ja/või uuendada oma teadmisi ning müügitööd alustavad töötajad, kes vajavad ülevaadet müügitööst kui tervikust ning konkreetseid müügitöötaja kompetentse.
7.	Õppekava eesmärgid ja aluspõhimõtted	<p>Olete vahel mõelnud, et miks on teie ettevõtte müügitöötajad justkui mitte nii edukad kui konkurentidel? Või kuidas neid konkurentide omadest veel edukamateks teha? Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor saate osaleda vastaval koolituskursusel, mis arendab teie müügitöötajate endi arusaamist müügitööst ja juhtimisest, mille tulemusena tõuseb nende müügiedukus.</p> <p>Kursuse käigus koostavad osalejad vastavalt oma ettevõtte profiilile detailse müügistrateegia ja – plaani, millele koolituse lõpus annavad eksperdid oma hinnangu ja teevad ettepanekud.</p> <p>Kursusele on oodatud ka alustavad müügitöötajad, kellel on pärast kursuse lõppu võimalik tööle kandideerida meie koostööpartnerite ettevõtetes.</p>
8.	Õppekava õpiväljundid	<p>Kursuse läbinu:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• mõistab turunduse olemust ja selle seost müügiga</li><li>• oskab kasutada erinevaid müügistrateegiaid vastavalt klienditüübile</li><li>• teab ja tunneb logistikatöö eesmärgid ning ülesandeid ettevõttes ning selle tähtsust müügitöö seisukohast lähtudes</li><li>• oskab koostada erinevaid müügilepinguid</li><li>• oskab juhtida müügiprotsessi</li><li>• tunneb erinevaid müügitöö vorme</li><li>• teab müügijuhi töös vajalikke kompetentse</li><li>• tunnetab eetika tähtsust müügitöös</li><li>• oskab kliente professionaalselt teenindada ja nõustada</li><li>• tunneb rahvusvahelise müügi põhitõdesid</li><li>• osalejad oskavad siduda müügitegevuse organsiatsiooni strateegiaga</li><li>• tunneb kaupade väljapaneku põhimõtteid</li><li>• oskab kasutada kliendihaldusprogrammi</li></ul>
9.	Lõpetamisel väljastatavad Dokumendid	Tunnistus koos akadeemilise õiendiga.

10.	<b>Õppekava ülesehituse Lühikirjeldus</b>	<p>Kursus koosneb omavahel loogiliselt seotud moodulitest:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Moodul:</b> Müügipsühholoogia ja turundus 2 EAP</li> <li>2. <b>Moodul:</b> Logistika ja seadusandlus müügijuhi töös 2 EAP</li> <li>3. <b>Moodul:</b> Müügitöö korraldus ja erinevad müügitöövormid 2 EAP</li> <li>4. <b>Moodul:</b> Müügijuhtide professionaliseerumise eeldused (vajalikud kompetentsid ja eetika, kliendikeskne lähenemine ja suhtlemisoskused) 2 EAP</li> <li>5. <b>Moodul:</b> Rahvusvaheline müük 2 EAP</li> <li>6. <b>Moodul:</b> Müügimeeskonna juhtimine ja töö müügipersonaliga 2 EAP</li> <li>7. <b>Moodul:</b> Kaupade väljapaneku põhimõtted ja kliendihaldusprogrammid 2 EAP</li> <li>8. <b>Moodul:</b> lõputöö kaitsmine 1 EAP</li> </ol> <p>Kursuse lõpetanu võib kasutada saadud ainepunkte VÕTA (Varasemate Õpingute ja Töökogemuse Arvestamine) korrast lähtuvalt edasistel akadeemilistel õpingutel.</p> <p>Kogu täienduskoolituse kursust kureerib kursusejuhendaja, kes tagab õppijate ja koolitajate omavahelise kommunikatsiooni, organiseerib õppetoe Eesti Ettevõtluskõrgkooli Mainor elektroonilises õpikeskkonnas Moodle ning vastab õppijate kursusega seotud küsimustele.</p> <p><b>Kursuse käigus kasutatavad õppemeetodid on:</b> loengud, grupidööd, arutelud, projektitööd. Koolitustel antavad ülesanded on praktilise suunitlusega – vastates küsimusele „kuidas saadud teadmisi rakendada reaalses tööelus?“</p>
11.	<b>Õppekava lõpetamise Tingimused</b>	<p>Õppekava täitmiseks peab õppija läbima õppekava etteantud mahus, sooritama kõik iseseisvad tööd ja kaitsma lõputöö.</p>
12.	<b>Täiendav informatsioon</b>	<p>Anne Roosipõld MA, Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor, Klienditeeninduse ja turismiettevõtluse lektor, anne.roosipold@eek.ee</p>
13.	<b>Kursuse maksumus</b>	<p>Kursus koosneb seitsmest kahe-päevasest moodulist ning võimalus on osaleda ka üksikmoodulitel.</p> <p>Kogu kursuse maksumus on 1600 eurot + km (päevahind seega 107 eurot + km).</p> <p>Üksikute moodulitel osalejatele on ühe mooduli maksumus 250 eurot + km (päevahind seega 125 eurot + km).</p> <p>EEK vilistlastele ja mitmekesi ühest ettevõttest osalejatele on soodustus – 10%.</p>

## ÕPPEKAVA MOODULID

<b>1. Moodul: Müügipsühholoogia ja turundus 2 EAP</b>		<b>2 päeva 01-02. Oktoober 2013</b>
<b>Eesmärgid</b>	Mooduli eesmärgiks on anda õppijatele teadmised erinevatest klienditüüpidest ja oskus suhtlemiseks, müügiks ja turunduseks, arvestades erinevaid klendisegmente.	
<b>Õpiväljundid</b>	Õppija: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oskab luua meeldivaid kliendisuhteid</li> <li>• oskab arvestada erinevate käitumisstiilide tugevusi ja nõrkusi</li> <li>• oskab suhtlemiseks vastavalt klienditüübile</li> <li>• oskab kasutada õigeid müügistrateegiaid</li> <li>• mõistab turunduse olemust ja selle seost müügiga</li> <li>• oskab kasutada õigeid müügiargumente</li> <li>• tunneb oma tarbijate sihtrühma segmenteerimise, toodete positsioneerimise, brändimise ning müügitoetuse põhireegleid</li> </ul>	
<b>Teemad</b>		<b>Koolitajad</b>
<b>Sissejuhatus kursusesse</b> Kursuse eesmärgi, struktuuri ja metoodika tutvustus. Kursuse õppejõudude ja osalejate tutvustus.		Aet Kull ja Anne Roosipõld (2 tundi) kl 13-14.30
<b>1. PÄEV</b> <b>DiSC müügipsühholoogia</b> Kliendi tüübid ja nende äratundmine. Käitumuslik hinnang; Käitumisstiilide tundmaõppimine. Müüja/ostja suhe vastavalt käitumistüübile. Müügistrateegiad erinevat käitumistüüpi klientidele. Müügilõpetamine ja hinnaargumendid Õppemeetod: loeng, grupitöö, videode vaatamine ja analüüs		Aet Kull (6 tundi) Kl 15-19.30
<b>2. PÄEV</b> <b>Turundus müügi juhi töös</b> Turunduse olemus ja seos müügiga, toote ja teenuse erinevus müügitöös, turundusmeetmetiku ja unikaalse müügiargumendi kasutamine müügis ja turunduses, toode/teenuse bränding ja hind, turu segmenteerimine, erinevate klientide (segmentide) ostukäitumine. Positsioneerimine. Müügitoetused, tootesitluste, näituste ja messide korraldamine ning nendel osalemine.		Aet Kull (8 tundi) Kl 10-17

<b>2. Moodul: Logistika ja seadusandlus müügi juhi töös 2 EAP</b>		<b>2 päeva 15-16. oktoober 2013</b>
<b>Eesmärgid</b>	Mooduli eesmärk on anda ülevaade logistikatöö eesmärkidest ja ülesannetest ning müügi juhi tööga seotud seadusandlusest ettevõttes.	
<b>Õpiväljundid</b>	Õppija: <ul style="list-style-type: none"> <li>• teab ja tunneb väärtus- ja tarneahelate toimimise põhimõtteid ja logistikatöö eesmärke ning ülesandeid ettevõttes /tarneahelas</li> <li>• teab võlaõiguse põhimõtteid ja põhimõtteid, mis laienevad kõikidele lepingutele (s.h müügilepingule)</li> <li>• tunneb lepingute sõlmimise võimalusi (pakkumus ja nõustumus), läbirääkimised</li> <li>• teab nõudeid müügi lepingute sisule ja vormile, kohustuste täitmisele ja oskab kohaldada õiguskaitsevahendeid</li> <li>• saab ülevaate töölepingute sõlmimise, muutmise ja ülesütlemise korrast</li> <li>• tunneb tööandja ja töötaja õigusi ja kohustusi</li> </ul>	
<b>Teemad</b>		<b>Koolitajad</b>
<b>1.PÄEV Logistika müügi juhi töös</b> Logistika mõiste ja olemus. Hanke - ja jaotuslogistika. Tarneahela mõiste ja elemendid - väärtusahel. Klienditeenindus logistikas ja klienditeeninduse elemendid. Aja kompressiooni mõiste tarneahelas. Kaasaegsed tarneahela juhtimise põhimõtted - QR ja VMI. Laondus ja transport.		Meelis Zimmermann (8 tundi) Kl 13-19
<b>2.PÄEV Seadusandlus müügi juhi töös</b> Võlaõigusseaduse ülesehitus ja põhimõtted: mõistlikkuse ja hea usu põhimõte, lepinguvabaduse põhimõte. Lepingu sõlmimine, nõuded müügilepingutele. Müügilepingu struktuur, müügilepingu sisu. Kohustuste täitmine – õigele isikule, õigel ajal, õiges kohas, õigel viisil. Õiguskaitsevahendid. Lepingu täitmise tagamine – kõrvalkohustused (müügigarantii, leppetrahv, käsiraha) Müügitöö korraldamine: Erinevad võimalused müügitöö korraldamiseks (töövõtu- ja käsundusleping vs tööleping). Nõuded töölepingutele ja töötingimustele. Töö-ja puhkeaeg, puhkused, tasustamine. Poolte õigused ja kohustused töösuhetes. Töölepingute ülesütlemise alused.		Riina Vään (8 tundi) Kl 10- 17
<b>3. Moodul: Müügitöö korraldus ja erinevad müügitöövormid 2 EAP</b>		<b>2 päeva 31.okt -01.nov 2013</b>
<b>Eesmärgid</b>	Mooduli eesmärgiks on anda õppijatele ülevaade müügitöö korraldusest ja erinevatest müügitöövormidest, nagu internetimüük, telefonimüük ja sotsiaalmeedia	
<b>Õpiväljundid</b>	Õppija: <ul style="list-style-type: none"> <li>• oskab müügi protsessi juhtida</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tunneb internetimüügi strateegiaid</li> <li>• Oskab teha telefonimüüki</li> <li>• Oskab kasutada sotsiaalmeediat müügitöös</li> </ul>
<b>Teemad</b>	<b>Koolitajad</b>
<p><b>1. PÄEV Müügitöökorraldus</b> Müügi planeerimine, organiseerimine ja kontrollimine. Müügi protsessi juhtimine. Müügi õnnestumine. Müügi lõpetamine. Isiklik müük. Teooriaid ja praktikaid.</p> <p><b>Erinevad müügitöö vormid:</b> Internetiturundus ja müük. Internetiturunduse strateegiad. Internetimüügi elemendid. Internetimüügi kasvavad võimalused. Kodulehete, otsingumootorite, portaalide, kataloogide ja teiste turunduskanalite kasutamine internetis sihtrühmani jõudmiseks. E-postiturundus. Kaasturundus (<i>affiliate marketing</i>). Viirusturundus. Turundus viirusreklaami kaudu.</p> <p><b>2. PÄEV Telefonimüük. Sotsiaalmeedia kasutamine müügis.</b> Telefonimüük e. telemarketing. Telefonimüügi etikett. Müügile suunatud telefonikõne. Müügi alustamine, kulg, müügi lõpetamine. Sotsiaalmeedia kasutamine müügis. Sotsiaalmeedia võrgustike (Facebook, Twitter, Youtube) kasutamine müügitöös. Sotsiaalmeedia ühendamine ettevõtte teiste väljunditega (nt. koduleht) või kampaaniatega.</p>	<p>Aet Kull ja Marek Kannike (4 tundi) Kl 13- 16.15</p> <p>Rode Luhaäär (4 tundi) 16.30-19.15</p> <p>Agnes Nõu (2 tundi) Kl 10-12.30 Rode Luhaäär (6 tundi) Kl. 13.00- 17.30</p>
<b>4. Moodul Müügi juhtide professionaliseerumise eeldused (vajalikud kompetentsid ja eetika, kliendikeskne lähenemine ja suhtlemisoskused)</b>	
<b>Eesmärgid</b>	Mooduli eesmärk on anda õppijatele teadmised ideaalsele müügi juhile vajalikest kompetentsidest ja eetikast ning suhtlemisoskustest
<b>Õpiväljundid</b>	<p>Õppija:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tunneb erinevate müügitehnike eetilisi valikuid ja oskab neid rakendada</li> <li>• oskab näha müügiotsuste eetilisi ja moraalseid tagajärgi</li> <li>• tunneb tänapäeva teenindusliku mõttekultuuri olemust</li> <li>• oskab käsitleda erinevaid veaolukordi, kaebusi ja kiitusi</li> <li>• oskab käituda erinevates teenindussituatsioonides</li> <li>• oskab välja selgitada klientide vajadused</li> <li>• oskab nõustada ja koolitada kliente ostuprotsessis</li> </ul>
<b>Teemad</b>	<b>Koolitajad</b>

## 1 PÄEV Müügijuhtide professionaliseerimise eeldused

Ametite professionaliseerumine. Müügijuhtide professionaliseerumiseks vajalikud eeltingimused. Vajalike kompetentside kaardistamine. Praktiku nägemus müügijuhi kompetentsidest.

**Eetika müügitöös.** Võrkturunduse, telefonimüügi, ükselt uksele müügi ja internetimüügi eetika. Privaatsus müügitöös. Kliendisuhete eetika

## 2 PÄEV Suhtlemisoskused ja klientide nõustamine

**Suhtlemisoskused** (sh. Tehnikad, rollid, kuulamine, kehtestamine) Klienditeenindus (teenindusühiskonna, teeninduse ja teenuste mõiste, teeninduslik mõttekultuur, kliendikeskne teenindus, klienditeenindaja roll, isikuomadused, veaolukordade ennetamine ja käsitlemine, kiituste käsitlemine, kaebuste ja pretensioonide käsitlemine, erivajadustega klientide teenindamine, teeninduse korraldamine, sisemine klient, käitumine ja tegutsemine erinevates teenindussituatsioonides sh pingelistes ja ohuolukordades)

**Klientide nõustamine** (kaupade sortimendi, kvaliteedi, otstarbe, omaduste ja kasutamiskihti kohta, kaupade hindade, sooduspakkumiste, kampaaniate ja maksetingimuste kohta, kaupade kättetoimetamise tähtaegade kohta, uudis-, asendus- ja kaasnevate kaupade kohta). Klientide taustuuringud, klientide vajaduste väljaselgitamine ja arendamine. Praktiline näide OÜ Hellenic Trade`st, mis on tegelenud Kreeka toitumise ja veinide maaletoomise ja müügi.

Anne Roosipõld (2 tundi)

Elari Tamm (2 tundi)  
Kl 10-13.15

Merle Rihma (2 tundi)  
Anu Virovere (2 tundi)  
Kl. 14.00- 17.15

Anne Roosipõld  
(6 tundi)  
Kl 10- 15.30

Ellyt Naigla (2 tundi)  
Kl. 15.45- 17.15

<b>5. Moodul: Rahvusvahelinhe müük</b>		<b>2 päeva 5.-6. detsember</b>
<b>Eesmärgid</b>	Mooduli eesmärk on anda õppijale ülevaade, kuidas jõuda välisurgudeni ja millised on sisenemisstrateegiad ning milliseid turuuringuid peaks tegema välisurgudeni jõudmiseks.	
<b>Õpiväljundid</b>	Õppija: <ul style="list-style-type: none"> <li>• tunneb sisenemisstrateegiaid</li> <li>• oskab läbi viia turu-uuringut</li> <li>• teab ja oskab kasutada erinevaid andmebaase</li> <li>• teab messil osalemise põhimõtteid</li> <li>• teab ettevõtte maine kujundamise põhimõtteid</li> <li>• teab ühisturunduse korraldamise põhimõtteid</li> </ul>	
<b>Teemad</b>		<b>Koolitajad</b>
<b>1 PÄEV Rahvusvahelistumine ettevõttes</b> Rahvusvahelistumine ettevõttes. Rahvusvahelise müügivõrgu ülesehitamine. Välisuruvalik. Sisenemisstrateegiad: (eksporditurunduse strateegiad, vahepealsed strateegiad, hierarhilised strateegiad, tööjaotuse strateegiad. Rahvusvaheline turundus.		Raul Vatsar (4 tundi) Kl. 13.00-16.15 Panaviatic AS arendusjuht Oliver Raal ( 4 tundi) Kl 16.15- 19.15
<b>2 PÄEV Turuuringud ja info välisurgudele sisenemiseks</b> Ülevaade erinevatest turu-uuringu liikidest ning meetoditest, kuidas turu-uuringut läbi viia. Kursusel käsitletakse erinevaid info hankimise meetodeid. Milliseid andmebaase kasutada, et saada infot välisurule sisenemise kavandamiseks. Kust saada infot välisuru erinevate sihtgruppide kohta. Kursusel tutvustatakse erinevaid messe. Välismessidel osalemise võimalused ja riiklikud stendid erinevatel välismessidel, tugiteenuste võimalused sihturgudel: välisesindajad, mainekujundus- ja kontaktüritused. Milliseid ühisturunduse võimalusi esineb, kuidas erinevad ettevõtted teevad välisurgudele sisenemisel koostööd.		Priit Tannik (4 tundi) Oliver Raal (2 tundi) Tallinki esindaja (2 tundi)

<b>6. Moodul: Müügimeeskonna juhtimine ja töö müügipersonaliga 2 EAP</b>		<b>2 päeva (09.-10. jaanuar 2014)</b>
<b>Eesmärgid</b>	Mooduli eesmärgiks on anda õppijatele teadmised sellest, kuidas edukalt juhtida müügimeeskonda, kuidas lahendada konflikte meeskonnas, erinevatest töötajate arendamisvõimalustest ja –meetoditest.	
<b>Õpiväljundid</b>	Õppija: <ul style="list-style-type: none"> <li>• tunneb peamiseid organisatsiooni heaolu toetavaid juhtimistöörüistu</li> <li>• oskab kasutada peamiseid meeskonnatöö juhtimistegevusi</li> <li>• väärtustab tunnustust ja tagasisidestamist organisatsiooni igapäevatoos</li> <li>• oskab siduda müügitegevuse organsiatsiooni strateegiaga</li> <li>• oskab koostada ametijuhendeid</li> <li>• oskab motiveerida personali</li> <li>• oskab välja selgitada personali koolitusvajadusi</li> </ul>	
<b>Teemad</b>		<b>Koolitajad</b>
<b>1 PÄEV Müügimeeskonna juhtimine</b> Müügimeeskonna juhtimine. Meeskonna moodustamine, rollid ja rollijaotus meeskonnas. Meeskonna areng ja sünergia saavutamine. Olulisemad meeskonna edukust mõjutavad tegurid. Konfliktid ja nende lahendamine meeskonnas. Müügimeeskonna koostöö teiste üksuste ja huvigruppidega. Tunnustamise ja tagasisidestamise vajadus. Meeskonna strateegilised eesmärgid ja nende seadmine. Tegevused ja tulemused, seos strateegiliste eesmärkidega.		Eneken Titov (4 tundi) Kl 13-15.15 Ülane Vilumets (4 tundi) 15.45-19.15
<b>2 PÄEV Töö müügipersonaliga</b> Töötajate tööülesannete määratlemine, ametijuhendite koostamine, personalivaliku ja meeskonna kujundamise põhimõtete teadmine ja rakendamine, personali motiveerimine, palgasüsteemide tundmine ja rakendamine, personali koolitusvajaduse väljaselgitamine, koolituse planeerimine ja korraldamine.		Karin Kuimet (8 tundi) Kl 10.00-17.00



<b>7. Moodul: Kaupade väljapaneku põhimõtted ja CRK-kliendihaldusprogramm</b>		<b>2päeva (30.-31. jaanuar 2014)</b>
<b>Eesmärgid</b>	Superviisoriga koostöös jõuda selgusele oma tööeesmärkides, leida parimad vahendid õpingute käigus üles kerkinud teemade/ametialaste situatsioonide ülevaatamiseks, arutlemiseks ja läbitöötamiseks. Teada positiivse psühholoogia võimalusi heaolu suurendamiseks tööelus	
<b>Õpiväljundid</b>	Grupisupervisiooni käigus (osaleb kogu õpperühm) toimub õppijate poolt püstitatud konkreetsete praktikast tulenevate juhtumite lahendamine. Selle käigus suureneb õppijate professionaalne kompetentsus, probleemide konstruktiivne lahendamine ja oma eesmärkide tõhusam saavutamine. Koolituspäeva läbinud inimene teab positiivse psühholoogia võimalusi heaolu suurendamiseks tööelus ja esmatasandi tehnikaid heaolu tõstmiseks enda tööelus.	
<b>Teemad</b>		<b>Koolitajad</b>
<p><b>1.PÄEV Kaupade väljapaneku põhimõtted.</b> Lisaväljapanekud/kampaaniaväljapanekud (kuhu neid kauplustes panna, kuidas kaup asetada, reklaammaterjalide kasutamine jne). Planogrammide tüübid (toodete tüübist lähtuvalt, toodete hinnatasemest lähtuvalt, tootjatest lähtuvalt jne, nende rakendamine erinevates suurustes kauplustes/kettides. Kaupade väljapanekute põhimõtted/paigutus riivil. Praktilised näited K- Rautakesko AS-ist ja Selver AS-ist.</p> <p><b>2 PÄEV CRM- kliendihaldusprogramm.</b> Müügi, turunduse ja klienditeeninduse tõhusam korraldus, klientide rahulolu suurendamine, olemasolevate klientide hoidmine ja juurdevõitmine, müügitegevuse ja- juhtimise lihtsustamine ja automatiseerimine, kliendi vajaduste parem tundmine ja sobivate lahenduste pakkumine, tervikpilt kliendibaasist ja kasumlikest klientidest. CRM – baasiline kliendiinfo (nii isikuandmed kui tehingud). Organisatsioonisisised IT lahendused teeninduse korralduses. Praktiline näide kliendihaldusprogrammi kasutamisest Estravel AS-is.</p>		<p>Raul Vatsar (4 tundi) Siivi Pehme (2 tundi) Kadri Karus (2 tundi) Kl 13-19</p> <p>Priit Tannik, Anne Roosipõld (4 tundi) Kl 10-16.30 Evelyn Karming (4 tundi) Kl. 16.45-19.15</p>
<b>LÕPUTÖÖ</b>		<b>Maht: 3 EAP</b>
<b>Eesmärgid</b>	Luu võimalused kursuse käigus omandatu kinnistamiseks ja toetada õppijaid sellise teaduspõhise uuringu läbiviimisel, millel on usaldusväärsed ja sisukad tulemused organisatsiooni jaoks.	
<b>Õpiväljundid</b>	Kursuse läbinu:	

	Oskab leida ja läbi töötada erialakirjandust. Oskab oma igapäevases töös kasutada rakendusuuringu meetodeid. Oskab analüüsida töö käigus saadud andmeid, neid tõlgendada ja rakendada.
<b>Teemad</b>	<b>Juhendajad/hindajad</b>
<b>Lõputöö kaitsmine</b> Lõputöö teema valib iga kursusel osaleja omal soovil.	Aet Kull Priit Tannik Katrín Kreegimäe Eneken Titov Anne Roosipõld Karin Kuimet (6 tundi)

## KOOLITAJAD

Koolitajateks on tunnustatud koolitajad – konsultandid, kellel on vastavas õppevaldkonnas nii praktilise kogemuse, konsulteerimise kui ka sellealase koolitamise kogemus:

**Marek Kannike**- õppis Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor. On eduka firma Indoor Group AS turundusjuht.

**Evelyn Karming**- on Estravel AS müügidirektor ja töötab antud ettevõttes alates 1993. aastast. Ta on lõpetanud Tallinna Pedagoogilise Instituudi psühholoogia ja pedagoogika erialal. On täiendanud ennast EBS-is ning arvukatel motivatsiooni- ja müügikoolitustel.

**Kadri Karus**- on lõpetanud Tallinna Polütehnilise Instituudi keemiateaduskonnas ühiskondliku toitlustamise ja tehnoloogia eriala. Omab pikaajalist kogemust ostujuhina, töötades AS-is Selver.

**Karin Kuimet** – EEK juhtimise õppetooli lektor ja personalijuhtimise eriala arendaja. Õppinud raamatukogundust ja bibliograafiat Tallinna Ülikoolis ning psühholoogiat Akadeemias Nord. Personalitöö ja personalijuhtimise kogemus alates 1998. aastast. Täienduskoolitusi Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor ja Personali Arenduskeskuses läbi viinud 7 aastat, peamiselt personalijuhtimise ja personalitöö teemadel. Sisekoolituste ja töötajate arendusprogrammide läbiviimise kogemused saanud AS-is Esmofon, EMT Esindused AS-is ja Securitas Eesti AS-is.

**Aet Kull** - Turunduse ja müügijuhtimise kogemus pärineb juba eelmisest sajandist, mil ta oli senini ülipopulaarse terviseajakirja Kodutohter üks omanikke ja kirjastajaid. Ettevõtte juhina tegeles ka turunduse ja müügiga meediaettevõtetes Ühinenud Ajakirjad ja Suur Eesti Raamatuklubi. Käesoleval ajal töötab Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor turunduse moodulijuhi ja õppejõuna. Aastal 2013 valiti EEKi parimaks õppejõuks.

**Katrín Kreegimäe** – EEK Juhtimise õppetooli teeninduskorralduse dotsent (2009-k.a). Teenindusjuhtimise eriala arendaja. Omandanud majandusteaduste magistri kraadi (2003) turunduse ja juhtimise erialal. Käesoleval ajal õpib Tartu Ülikoolis majandusteaduskonnas doktoriõppes. Alates 1994 koolitusfirma Dictum Development juhtimiskonsultant ja treener ning 2007 OÜ QMS organisatsiooni juhtimissüsteemide arendaja. Täienduskoolitusi viinud läbi alates 1994 aastast. Teemadeks: teeninduse juhtimine, turundus ja müük, juhtimissüsteemide arendamine ning kvaliteedijuhtimine.

**Rode Luhaäär** - internetiturunduse spetsialist, kes koordineerib mobiili lahenduste ettevõtet Deveton Mobile. Ta on koordineerinud mitmete rahvusvaheliste kontsernide internetiturunduse projekte, samuti teinud ja tegemas koostööd mitmete väljapaistvate kohalike organisatsioonidega. Tema poolt koordineeritud mobiili lahendusi kasutavad sellised riiklikud ettevõtted nagu RMK ja Eesti Post. Lisaks annab Rode Luhaäär loenguid Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor. Rode juhtimisel on loodud digitaalseid kontseptsioone ja erinevaid

lahendusi sellistele brändidele nagu Loreal, Viru Keskus, Eesti Post, Swedbank, Elion, Nordecon, Tallinna Vesi, Pärnu Konverentsid, Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor, Hill & Knowlton jpt. Kliente on selle aja jooksul kogunenud USA-st, Suurbritanniast, Dubaist, Soomest, Leedust ning Keeniast. Samuti on Rode koordineerinud Teeme Ära sotsiaalmeediat ning olnud JCI Estonia korraldatava heategevusliku ürituse Rat Race turundusjuht. Lisaks tegevusele JCI raames on Rode Luhaäär tegutsenud Äripäevas ning omandanud kogemust erinevate veebiarenduse ettevõtete koosseisus. Ta on aidanud kaasa Spordipealinn 2013 sotsiaalmeedia koordineerimisele.

**Ellyt Naigla**- on lõpetanud Eesti Ettevõtluskõrgkooli Mainor magistriõppe. On töötanud Kreeka toitute ja veinide maaletoomise ja müügiga tegelenud firmas OÜ Hellenic Trade's tegevjuhina. Praegu töötab AS –is Prike.

**Agnes Nõu**- on lõpetanud Tallinna Pedagoogikaülikooli ja asus tööle pedagoogina 1994 aastal. Müügivaldkonda puudutavad teadmised on omandatud telekommunikatsiooniettevõtetes. Aastatel 1997-1999 juhtis Q GSM äriklendiosakonda ja seejärel alustas müügikoolitajana telemarketingiettevõtetel. On Eesti Ettevõtluskõrgkooli Mainor lepinguline õppejõud müügi ja ettevõttesiseses infojuhtimise valdkonnas. 2004-2007 avamereregati "Piirist-Piirini" peaorganisaator. A-Miks OÜ tegevjuht.

**Oliver Raal**- on töötanud pikka aega ettevõttes AS Panaviatic arendusjuhina. Omab häid kogemusi eksporditurunduse ja välismesside organiseerimise alal.

**Merle Rihma** on õpetanud ärietikat alates 2004 a Mainori Kõrgkoolis ja Tallinna Tehnikaülikoolis. On avaldanud mitmeid eetikaalaseid artikleid nii Eestis kui ka rahvuvahelise levikuga teadudajakirjades. Merle Rihma õpib TTÜ-s majandusteaduskonnas kirjutades väitekirja ärietikast.

**Anne Roosipõld** on töötanud nüüdseks juba 13 aastat õppejõuna- koolitajana, viimased 7 aastat Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor. Enne seda töötas aastaid praktikuna ettevõtetes, mille tegevusalaks oli toitlustus ja meelelahutus. Töötas restorani direktorina Tallinki laevadel ja juhtis 100-liikmelise ööklubi, restoranide ja keeglisaali Flamingo tööd. Etiketi ja klienditeenindusega on oma igapäevases töös tihedalt kokku puutunud, korraldanud suurüritusi, vastuvõtte, organiseerinud toitlustuse pakkumist jne. Oma esimese kõrghariduse omandas praeguses Tallinna Tehnikaülikooli keemiateaduskonnas ühiskondliku toitlustamise tehnoloogia ja organiseerimise erialal. Seitse aastat tagasi sai andragoogi magistridiplomi Tallinna Ülikoolist, seal jätkab praegugi õpinguid doktoriõppes. On raamatute „Restoraniteenindus“ ja „Toitlustamise alused“ kaasautor ja läbi viinud erinevaid koolitusi, näiteks etiketalased koolitused sekretäridele, vallavanematele, lasteaiakasvatajatele, õpetajatele, juuksuritele jne., veinikoolitus Välisministeeriumis, teeninduskoolitused Rahandusministeeriumis, Pühajärve Puhkekodus, hotellides Viimsi SPA, Kalev SPA, Uniquestay, Susi, Laulasmaa SPA, motellis Waide, Tallinkis jne. On Eesti Sommeljeede Assotsiatsiooni liige ja Eesti Turismihariduse Liidu aseesimees.

**Meelis Zimmermann**- praegu Eesti Ettevõtluskõrgkooli Mainor lektor. Töötanud firmades AS A'le Coq turundusjuhina, AS Postimees müügiosakonna juhatajana, AS Plusspunkt arendusdirektorina.

**Elari Tamm**- on kasvanud maakleri assistendist ettevõtte juhtide sekka. Töötab Uus Maa kinnisvarabüroos aastast 2004, mil alustas Kopli piirkonna maaklerina.

**Eneken Titov** – EEK kvaliteedi- ja koolitusjuht, õppeainete arendustegevus organisatsioonis, organisatsioonikäitumine ja meeskonnatöö õppejõud Juhtimise õppetoolis. Omandanud majandushariduse Tartu Ülikoolis, hetkel jätkab õpinguid TTÜ doktorantuuris. Täienduskoolitusi andnud rohkem kui 12 aastat ja peamiselt meeskonnatöö, muudatuste juhtimise, teenindusjuhtimise ja juhtimiseetika teemadel. Käesoleva

teemaga seotud olulisem varasem kogemus - PRIA ja Töötukassa organisatsioonidiagnostika ja teenindusstandardite koostamise projektide ekspert, Päästeameti regionaliseerimisega seotud juhtimise ja muudatuste juhtimise koolitaja. Äripäeva Tootmisjuhtimise käsiraamatu muudatuste juhtimise osa autor.

**Priit Tannik** – EEK Ettevõtluse õppetooli ettevõtluse ja turunduse õppejõud (2002-k.a). Õppinud ärikorraldust Audentese Ülikoolis ning lõpetanud Eesti Maaülikoolis turunduse ja juhtimise magistriõppe. Priit viib põhitöö kõrvalt lektorina läbi mitmeid koolitusi nii turundus ja müügi- kui ka ettevõtlusevallas. Omab konsultatsiooni ettevõtet ja on nõustanud ettevõtteid üle 10.aasta.

**Raul Vatsar**- on olnud äris alates 1987.aastast, talon 25- aastane praktika müügist ja tööst inimestega, samuti pikajaline kogemus nii firmasisese koolitajana kui ka väliskoolitajana. On olnud otsemüügi Baltikumi maaletooja Avonis, müünud kaks ettevõtet- ühe soomlastele ja teise ameeriklastele, töötanud USA ja Hong Kongi ettevõtete Eesti filiaalide tegevjuhina. Praegu on lektor, konsultant ja koolitaja. Põhitöö on Tallinna Tehnikaülikooli Tallinna Kolledžis, kus õpetab erinevaid turunduse ja müügiga seotud aineid.

**Ülane Vilumets**- tema personalitöö ja müügimeeskonna juhtimise kogemus on pärit Eesti suurimast kinnisvarabüroost Uus Maa, kus ta personalijuhina vastutas kogu ettevõtte personalistrateegia, eelarve, värbamise ning koolituse eest. Suurimateks saavutusteks peab ta oma tööandja tagasi viimist pere- ja töötajasõbralike ettevõtete topi ning ettevõtte nõukogu poolt välja antud Aasta Tegija 2010 tiitlit. Kõige paremini tunneb Ülane teenindus- ja müügiettevõtete hingeelu, kuna omab ka pikaajalist müügijuhtimise tausta nii Eestist kui ka Ameerikast. Täna tegutseb ta ettevõtja ja juhina ning talle kuulub ekskursioonifirma, mis võtab Eestis igal aastal vastu tuhandeid turiste ning on edukalt laiendanud omaloodud reisijuhtide brändi Like A Local üle Baltikumi ja Skandinaavia.

**Anu Virovere** – EEK juhtimise õppetooli organisatsioonipsühholoogia lektor, OÜ Anu Virovere & Partnerid omanik ja treener. Lõpetanud TÜ sotisaalpsühholoogia eriala, omandanud TPÜ füüsika magistri kraadi. Käesoleval ajal õpib TTÜ majandusteaduskonnas doktorantuuris. On põhjalikult uurinud konflikte Eesti organisatsioonides ja ühiskonnas ning esinenud ettekannetega rahvusvahelistel konverentsidel, avaldanud mitmeid artikleid ja olnud ka kaasautoriks juhtimisalastes käsiraamatutes. Täiendanud ennast supervisiooni, kunstiteraapia, ärietika ja andragoogika alal.