

Näyttötutkinnon perusteet

**MYYNNIN  
AMMATTITUTKINTO  
2006**



OPETUSHALLITUS  
UTBILDNINGSTYRELSEN

DNO 45/011/2005

MÄÄRÄYS **Velvoittavana  
noudatettava**

PÄIVÄMÄÄRÄ **09.12.2005**

Voimassaoloaika  
**1.1.2006 alkaen toistaiseksi**

Säännökset, joihin toimivalta  
Määräyksen antamiseen perustuu  
**L 631/1998 13 § 2 mom**  
**A 812/1998 1 § 1 mom**

Kumoaa määräyksen nro **59/011/2000**  
Muuttaa määräystä nro

## MYYNIN AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallituksen johtokunta on päättänyt myynnin ammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.1.2006 lukien toistaiseksi.

Tutkintoon tai sen osaan valmistavan koulutuksen järjestäjän on laadittava ja hyväksyttävä koulutusta varten opetussuunnitelma noudattaen, mitä näissä tutkinnon perusteissa on määrätty. Ammattitaidon näytöt on järjestettävä osana valmistavaa koulutusta.

Tutkintotoimikunta, tutkinnon järjestäjä ja koulutuksen järjestäjä eivät voi jättää noudattamatta tutkinnon perusteita tai poiketa niistä.

Todistuksiin merkittävistä tiedoista ja todistusmalleista sekä henkilökohtaisten opiskeluohjelmien laatimisen perusteista määrätään erikseen.

Pääjohtaja

Kirsi Lindroos

Opetusneuvos

Anne Huhtala

## SISÄLLYSLUETTELO

1	Luku	
	NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET .....	7
	1 § Näyttötutkinnot .....	7
	2 § Näyttötutkintoihin valmistava koulutus .....	7
	3 § Ammattitaidon osoittamistapojen ja tutkintosuoritusten arvioinnin yleiset perusteet .....	7
2	Luku	
	MYYNIN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN .....	8
	1 § Tutkinnon osat .....	8
3	Luku	
	MYYNIN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET .....	10
	KAIKILLE YHTEINEN TUTKINNON OSA	
	1 § Myyntiin valmistautuminen .....	11
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	11
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	11
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	15
	VALINNAISET OSAAMISALAT	
	Osaamisala: Kuluttajamyynä	
	2 § Myynti yksityisille kuluttajille .....	16
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	16
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	16
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	19
	Osaamisala: Yritysmyynti	
	3 § Myynti yritykseltä yrityksille .....	20
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	20
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	20
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	23
	Osaamisala: Itsenäisen myyntiedustaja	
	4 § Itsenäisenä myyntiedustajana toimiminen .....	24
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	24
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	24
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	28

Osaamisala: Kodintekniikan ja -kalusteiden myynti

5 § Kodintekniikan ja kalusteiden myynti kuluttajille .....	29
a) Ammattitaitovaatimukset .....	29
b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	29
c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	33

Osaamisala: Telemarkkinointi

6 § Telemarkkinointikeskuksessa toimiminen .....	34
a) Ammattitaitovaatimukset .....	34
b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	34
c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	37

VAPAASTI VALITTAVA TUTKINNON OSA

7 § Yrittäjyys .....	38
a) Ammattitaitovaatimukset .....	38
b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	38
c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	40

## NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET

### 1 § Näyttötutkinnot

---

Näyttötutkinnot ovat ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomia. Koulutuksessa, työelämässä ja harrastuksissa hankittua osaamista käsitellään yhtenä kokonaisuutena siten, että osaaminen voidaan hyödyntää tutkinnoissa vaaditun ammattitaidon näytöissä.

Näyttötutkinnot ovat rakenteeltaan modulaarisia. Ne muodostuvat työelämästä ja sen kehittymistarpeista johdetuista tehtäväkokonaisuuksista, joille on ominaista toiminnallisen ja tiedollisen perustan yhteisyys, ammattitaidon monipuolisuus sekä työprosessin ja sen tulosten yhdentyminen. Tutkinnon osa muodostaa ammatti-pätevyuden osa-alueen, joka voidaan erottaa luonnollisesta työprosessista itsenäiseksi ja arvioitavaksi kokonaisuudeksi. Näytöt järjestetään ja suoritetaan joustavasti tutkinnon osa kerrallaan. Koko tutkinnon sijasta tavoitteena voi olla myös tietyn tai tiettyjen tutkinnon osien suorittaminen.

Ammattitaitovaatimusten kuvauksen perustana on pätevyystyyppitys, jonka katsotaan parhaiten soveltuvan ammattialalle. Kuvauksessa keskitytään ammatin ydintoimintojen vaatimuksiin, toimintaprosessien hallintaan ja laaja-alaiseen ammattikäytäntöön. Vaatimukset kattavat myös työelämässä tarvittavan kielitaidon ja sosiaaliset valmiudet.

### 2 § Näyttötutkintoihin valmistava koulutus

---

Näyttötutkintoihin osallistumiselle ei muodollisesti voida asettaa koulutukseen osallistumista koskevia ennakkoehtoja. Pääsääntöisesti tutkinnot suoritetaan kuitenkin erilaisen valmistavan koulutuksen yhteydessä.

Valmistavan koulutuksen järjestäjän tulee vahvistaa opetussuunnitelma tutkin-tojen perusteiden mukaisesti. Koulutus ja siihen sisältyvät näytöt on jäsennettävä tutkinnon osien mukaisesti. Koulutuksen järjestäjän velvollisuutena on järjestää näytöt osana valmistavaa koulutusta. Opiskelijan velvollisuutena on osallistua näyttöihin osana opintojaan.

Ammatillisena peruskoulutuksena suoritettavaan perustutkintoon sisältyvät yhteiset opinnot eivät ole pakollisia koulutuksessa, joka valmistaa näyttötutkintona suoritettavaan perustutkintoon. Niiden tavoitteet tulee ottaa kuitenkin soveltuvin osin huomioon opetussuunnitelmassa ja opetuksen järjestämisessä.

### 3 § Ammattitaidon osoittamistapojen ja tutkintosuoritusten arvioinnin yleiset perusteet

---

Näyttöjen arviointi edellyttää järjestelmällistä aineiston keräämistä, päätöksentekoa ja dokumentointia tutkinnon suorittajan ammatillisista ja työtoimintavalmiuksista suhteessa tutkinnon perusteissa määriteltyihin ammattitaitovaatimuksiin ja arvioin-

tikriteereihin. Arvioinnin painopisteen tulee olla tekemisessä ja työssä toimimisessa. Taito tai osaaminen on arvioitava pääsääntöisesti suoraan vastaavasta työtoiminnasta.

Näyttöympäristön tulee olla todellinen tai mahdollisimman realistinen. Arvioinnissa tulee käyttää monipuolisesti erilaisia ja ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä kuten havainnointia, haastatteluja, kyselyjä, aikaisempia dokumentoituja näyttöjä sekä itse- ja ryhmäarviointia. Näytöt tulee järjestää tutkinnon osittain siten, että niissä voidaan arvioida ammatinhallinnan kannalta keskeisten tavoitteiden saavuttamista.

Arvioinnin kohteilla ilmaistaan osaamisen alueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota. Kohteet tulee kiinnittää ydintaitoihin, työn perustana olevan tiedon hallintaan, työmenetelmien, työvälineiden ja materiaalien hallintaan sekä työprosessin hallintaan. Sekä arvioinnin kohteet että kriteerit johdetaan vastaavan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksista. Arvioinnin kohteisiin perustuvat arviointikriteerit kuvaavat ja täsmentävät eritasoisia suorituksia. Kriteereillä ilmaistaan kynnykset, joiden avulla erotellaan eritasoiset suoritukset.

## 2 Luku

### MYYNNIN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

#### 1 § Tutkinnon osat

---

Myyntin ammattitutkinto muodostuu kahdesta osasta. Ensimmäinen osa on kaikille yhteinen osa Myyntiin valmistautuminen. Toinen osa on tutkinnon suorittajan oman ammatillisen suuntautumisen mukainen osa.

Myyntin ammattitutkinnon valinnaiset osaamisalat ovat

- Kuluttajamyynä
- Yritysmyynti
- Itsenäinen myyntiedustaja
- Kodintekniikan ja -kalusteiden myynti
- Telemarkkinointi.

*Kuluttajamyynä*-osaamisala on tarkoitettu henkilöille, jotka myyvät erilaisia tuotteita tai palveluja yksityishenkilöille vähittäiskaupan alalla esim. päivittäis- tai erikoistavarakaupassa tai palvelualan yrityksessä.

Kuluttajamyynä -osaamisalan tutkinnon osat ovat

- Myyntiin valmistautuminen
- Myynti kuluttajille.

*Yritysmyynti*-osaamisala on tarkoitettu henkilöille, jotka toimivat yrityksissä myymässä asiakasyrityksille erilaisia tuotteita tai palveluja.

Yrittämyyden osaamisalan tutkinnon osat ovat

- Myyntiin valmistautuminen
- Myynti yritykseltä yritykselle.

*Itsenäinen myyntiedustaja* -osaamisala on tarkoitettu henkilöille, jotka toimivat päämiehensä tai päämiestensä lukuun itsenäisinä myynnin ja markkinoinnin yrittäjinä.

Itsenäinen myyntiedustaja -osaamisalan tutkinnon osat ovat

- Myyntiin valmistautuminen
- Itsenäisenä myyntiedustajana toimiminen.

*Kodintekniikan ja -kalusteiden myynti* -osaamisala on tarkoitettu henkilöille, jotka myyvät vähittäiskaupan alalla kuluttajille koneita, kalusteita, laitteita, esim. viihde-elektroniikkaa, ja mobiililaitteita sekä niiden lisä- ja oheistarvikkeita. Kauppaan liittyy yleensä myös kyseisen tuotteen sijoittaminen tai asentaminen käyttöpaikkaan, käytönopastus ja huolto.

Kodintekniikan ja -kalusteiden myynti -osaamisalan tutkinnon osat ovat

- Myyntiin valmistautuminen
- Kodintekniikan ja -kalusteiden myynti kuluttajille.

*Telemarkkinointi*-osaamisala on tarkoitettu henkilöille, jotka työskentelevät itsenäisissä tai yritysten omissa palvelukeskuksissa, esim. puhelinpalvelukeskuksissa, puhelinneuvonnassa tai help desk -toiminnoissa vastaamassa asiakkaiden soittoihin tai yhteydenottoopyyntöihin, tekemässä ajanvarauksia tai ottaen aktiivisesti yhteyttä asiakkaisiin myydäkseen oman työnantajan tai toimeksiantajan tuotteita ja palveluja.

Telemarkkinointi-osaamisalan tutkinnon osat ovat

- Myyntiin valmistautuminen
- Telemarkkinointikeskuksessa toimiminen.

Vapaasti valittava tutkinnon osa kaikille osaamisaloille on

- Yrittäjyys.

Tutkinto on valmis, kun molemmat tutkinnon osat on suoritettu hyväksyttävästi. Tutkinnon suorittaja voi lisäksi liittää tutkintoonsa osan Yrittäjyys.

### 3 Luku

## MYNNIN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Myynnin ammattitutkinnon suorittaneet henkilöt työskentelevät monipuolisesti erilaisten yritysten ja organisaatioiden myynti- tai palvelutehtävissä. Tutkinnon suorittaneella on laaja-alaiset taidot työskennellä joustavasti erilaisissa myyntitehtävissä sekä edellytykset ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan.

Myynnin ammattitutkinto on tarkoitettu henkilölle, joka myy organisaationsa tai toimeksiantajansa tuotteita tai palveluja. Hän toimii palveluhaluisesti, vastuullisesti ja yhteistoiminnallisesti organisaation sisäisissä ja ulkoisissa yhteyksissä. Työ edellyttää oma-aloitteisuutta, täsmällisyyttä, vastuullisuutta ja päämäärätietoisuutta sekä jatkuvaa oman alan kehityksen seuraamista. Tutkintoa suorittavalla on myyntitehtävistä perustiedot ja -taidot sekä työkokemusta.

Tutkinnon perusteissa esitetty ammattitaito arvioidaan näytöin. Näyttöjen tulee sisältää kattavasti myynnin ammattitutkinnon edellyttämä ammatillinen osaaminen valitulta osaamisalalta.

Osaaminen näytetään aidoissa työtehtävissä omassa työyhteisössä. Tarvittaessa näyttöjä voidaan täydentää sellaisessa ympäristössä, jossa tutkinnon edellyttämä ammattitaito voidaan arvioida mahdollisimman luotettavasti ja monipuolisesti ja jossa vaadittu ammattitaidon taso täyttyy.

Myynnin ammattitutkinto arvioidaan tutkinnon osa kerrallaan niin, että tutkinnon suorittajan ammattitaitoa verrataan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin. Näytöissä tulee ilmetä tutkinnon suorittajan valmiudet ja kyky muuntaa ja soveltaa tietojään ja taitojaan vaihtelevissa tilanteissa ja toimintaympäristöissä.

Myynnin ammattitutkintoon vaadittavan ammatillisen osaamisen osoittamista varten on kullekin tutkinnon suorittajalle laadittava Opetushallituksen määräyksen mukainen henkilökohtainen näyttösuunnitelma myynnin ammattitutkinnon perusteiden mukaisesti. Näytöt sovelletaan tutkinnon suorittajan omaan myyntityöhön.

Osaamisen arviointi ja arviointipäätös tehdään työnantaja-, työntekijä- ja koulutustahojen edustajien yhteistyönä. Arvioinnin tulee sisältää perustelut tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

Tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit sekä ammattitaidon osoittamistavat on kuvattu seuraavaa periaatetta noudattaen:

- |                  |  |
|------------------|--|
| Taulukon kohta a | Myynnin ammattitutkinnon ammattitaitovaatimukset on muodostettu työelämän tehtävä- ja taitoalueista.   |
| Taulukon kohta b | Arvioinnin kohteissa ilmaistaan ne ammattitaidon kannalta keskeiset osaamisalueet, joihin arvioinnissa on kiinnitettävä erityinen huomio.<br><br>Arviointikriteerit puolestaan ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on työssään suoriuduttava eli minkä tasoista osaamisen tulee olla. |

- Taulukon kohta c Ammattitaidon osoittamistavat -kohdassa on määritelty tutkinnon osan näytön suorittamistapoihin, näyttö-ympäristöihin ja arviointimenettelyihin liittyvät vaatimukset.
- Tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset, arviointikohteet ja kriteerit sekä ammattitaidon osoittamistavat ovat seuraavat:

## KAIKILLE YHTEINEN TUTKINNON OSA

### 1 § Myyntiin valmistautuminen

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>osaa omassa myyntityössään toimia liiketoiminnan keskeisten periaatteiden ja organisaationsa markkinointikonseptin mukaisesti.</li> </ul>	<p><b>Toimintaympäristön ja oman organisaation toiminnan tunteminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>seurata alan, suhdanteiden, kysynnän ja kilpailun kehittymistä ja arvioida niiden vaikutuksia omaan työhön</li> <li>toimia oman organisaationsa toimintaperiaatteiden, liikeidean ja arvojen mukaan</li> <li>noudattaa alaa koskevia määräyksiä, ohjeita ja suosituksia omassa työssään</li> <li>kertoa asiakkaalle oman työnantaja-yrityksensä mahdollisuudet tuottaa asiakkaan tarpeet täyttäviä tuotteita ja palveluja.</li> </ul> <p><b>Taloudellisen ja laadukkaan toimintatavan hallitseminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>toimia työssään taloudellisesti, kannattavasti ja laadukkaasti sekä ottaen huomioon kestävän kehityksen</li> <li>arvioida myynti- ja asiakaspalvelutyössä tuotteiden menekin sekä ottaa huomioon hankintakustannukset ja</li> </ul>

	<p>niiden vaikutukset tuotteiden hinnoitteluun</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimia aktiivisesti, aloitteellisesti ja yrittäjämäisesti.</li> </ul> <p><b>Tavoitteisiin ja toimintasuunnitelmiin sitoutuminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa organisaation strategiaa käytännössä omalla toiminnallaan ja asiantuntemuksellaan</li> <li>• sitoutua yrityksen ja oman yksikkönsä tavoitteiden ja toimintasuunnitelmien toteuttamiseen.</li> </ul>
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa valmistautua myyntitilanteisiin.</li> </ul>	<p><b>Tuotteiden tunteminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kertoa asiakkaille myyntitilanteessa toimialansa ja oman organisaationsa tuotteista ja niiden pääasiallisista käyttötavoista</li> <li>• perustella asiakkaalle omien tuotteiden ja palvelujen edut ja hyödyt suhteessa tärkeimpiin kilpailijoihin ja heidän tuotteisiinsa</li> <li>• ottaa työssään huomioon oman alansa ja tuotteiden kysynnän vaihteluun vaikuttavat tekijät</li> <li>• hinnoitella itsenäisesti oman vastuualueensa tuotteet ottaen huomioon organisaationsa kannattavuustavoitteet</li> <li>• ottaa myyntitilanteissa huomioon varastojen vaikutuksen tuotteen toimitusprosessiin.</li> </ul>
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa toteuttaa myyntityötä.</li> </ul>	<p><b>Myyntityön hallinta</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kuunnella aidosti asiakasta</li> <li>• analysoida yhdessä asiakkaan kanssa hänen ostotarpeensa</li> <li>• perustella asiakkaalle rehellisesti ja aidosti oman tuotteen tuottamat hyödyt</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• käsitellä myyntitilanteen aikana syntyvät vastaväitteet asiakasta arvostaen</li> <li>• pyytää asiakkaalta tilausta oikea-aikaisesti</li> <li>• ottaa asiakkaaseen yhteyttä sovitun käytännön mukaisesti</li> <li>• seurata asiakassuhdetta organisaation toimintatavan mukaisesti</li> <li>• hoitaa reklamaatiot oman organisaation käytäntöjen mukaisesti.</li> </ul> <p><b>Tiedonhaku</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hankkia työssään tarvitsemaansa tietoa monipuolisesti eri tietolähteistä</li> <li>• käyttää tiedonhaussa eri asiantuntijoiden palveluja</li> <li>• arvioida hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta ja muokata sitä tarvitsemaansa muotoon.</li> </ul> <p><b>Työn ja toiminnan laadun kehittäminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arvioida asiakaspalvelu- ja myyntiosaamistaan sekä huolehtia taitojensa ylläpitämisestä ja kehittämisestä yhteistyössä esimiehensä kanssa</li> <li>• kantaa vastuuta oman työnsä kehittämisestä</li> <li>• seurata aktiivisesti omien toimintaprosessiensa laatua ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin.</li> </ul>
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa toimia omassa työyhteisössään vastuullisena jäsenenä.</li> </ul>	<p><b>Oman työn ja toiminta-alueen tunteminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimia oman alansa eettisten periaatteiden mukaisesti</li> <li>• toimia oman vastuualueensa ja työtehtävänsä edellyttämällä tavalla</li> </ul>

- noudattaa omaa toimialaa koskevia säädöksiä ja määräyksiä
- toimia työlainsäädännön ja alan työehtosopimuksen mukaisesti
- toimia työntekijälle ja työnantajalle kuuluvien vastuiden ja velvollisuuksien edellyttämällä tavalla
- toimia omalta osaltaan niin, että organisaation laatutavoitteet toteutuvat
- toimia yhteistyössä sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kanssa oman vastuualueensa mukaisesti
- tuoda myönteisesti esille oman osaamisensa ja työnsä arvostuksen sekä jakaa oman asiantuntemuksensa työyhteisön kehittämiseen
- käyttää työympäristössään tarvittavia koneita ja laitteita
- suunnitella ajankäyttöään ja huolehtia omasta työkyvystään ja jaksamisestaan sekä tietää, kenen puoleen voi asioissa tarvittaessa kääntyä.

### **Työympäristöstä huolehtiminen**

Tutkinnon osan suorittaja osaa

- toimia työturvallisuusmääräysten mukaisesti
- huolehtia työympäristönsä turvallisuudesta, siisteydestä ja viihtyvyydestä
- toimia työssään ympäristövastuullisesti
- ottaa työssään huomioon kansainvälistymisen vaatimukset.

### **Perehdyttäjänä toimiminen**

Tutkinnon osan suorittaja osaa

- opastaa toisia työyhteisön jäseniä työtehtäviin, toimintaympäristöön ja työnsä kannalta merkittävien asiakkuuksien hallintaan
- ylläpitää ja kehittää organisaationsa perehdyttämistä sekä siihen liittyvää

	<p>toimintaa ja aineistoja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• huolehtia siitä, että oman vastuualueen hiljainen tieto tulee siirrettyksi uusille työntekijöille</li> <li>• kannustaa perehdytettävää uuden oppimiseen ja kiittää häntä edistymisestä.</li> </ul>
--	--

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan suorittamisessa on keskeistä, että tutkinnon suorittajalla on kokonaiskuva organisaatiostaan ja sen toimintaympäristöstä sekä omasta tehtävästään ja vastuistaan. Hän osoittaa osaavansa suunnitella ja toteuttaa omaa myyntityötään asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Hän osaa toimia omassa organisaatiossaan aktiivisena ja positiivisena työyhteisönsä jäsenenä. Tutkinnon suorittajalla on myös avoin ja selkeä käsitys oman osaamisensa kehittämistarpeista ja tavoitteista, ja hän osoittaa sitoutuvansa tavoitteelliseen itsensä kehittämiseen.

Ammattitaito osoitetaan seuraavasti:

#### 1. Tutkinnon osan näytöt

Tutkinnon suorittaja osoittaa omissa päivittäisissä myyntityöhön liittyvissä työtehtävissään tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaisen osaamisensa. Näytön arvioijat työpaikalla arvioivat hänen näyttönsä tutkinnon arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti ja antavat arvioinnistaan kirjalliset lausunnot. Osaamisen osoittamista voidaan täydentää dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa tutkinnon suorittajan näyttöjä. Lausunnot ja arvioidut dokumentit muodostavat arviointiaineiston.

#### 2. Arviointikeskustelu

Kaikkien tutkinnon osan näyttöjen jälkeen pidetään arviointikeskustelu, johon osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä (työnantajien, työntekijöiden ja opetusalan edustajat). Arvioijaryhmään voi kuulua myös alan yrittäjäedustaja tai ammatinharjoittaja varsinkin jos tutkinnon suorittaja tähtää itsenäiseksi ammatinharjoittajaksi.

Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa näytöistä saamansa arviot, omat itsearviot ja näyttöihin mahdollisesti liittyvät dokumentit. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä suorittajan ammattitaidosta ja ammatillisesta kypsyudesta annettujen arvioiden ja dokumenttien perusteella. Arviointikeskustelun päätteeksi arvioijaryhmä pitää kokouksen, jossa se päättää tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä ja antaa siitä kirjallisen lausunnon.

2 § Myynti yksityisille kuluttajille

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa hoitaa ja kehittää asiakkuuksia.</li> </ul>	<p><b>Asiakaspalvelutehtävässä toimiminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hoitaa asiakkaiden palvelun organisaation palvelukonseptin ja hyvän asiakaspalvelun periaatteiden mukaisesti</li> <li>• asettua palvelutilanteessa asiakkaan asemaan ottaen samalla huomioon oman organisaation tavoitteet ja toimintasuunnitelmat</li> <li>• käyttää alennus- ja maksuehtoja kannattavasti, opastaa asiakkaita maksuehdoista ja -tavoista ja hallitsee maksutapahtumassa eri maksuvälineiden käytön</li> <li>• hyödyntää nykyaikaisen kaupan käynnin tekniikoita omassa työssään</li> <li>• toimia omassa työssään ympäristövastuullisesti ja eettisesti oikein.</li> </ul>
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa toteuttaa tavoitteellista ja tuloksellista myyntityötä.</li> </ul>	<p><b>Toimitusprosessin hallinta</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimia käytännön asiakaspalvelutyössä oman yksikön tilaus- ja toimitusprosessin mukaisesti hyödyntäen tietotekniikkaa</li> <li>• tehdä itsenäisesti tavanomaiset tilaukset</li> <li>• ennakoida ja suunnitella toimenpiteitä, jotka aiheutuvat saapuvista tavaratoimituksista</li> <li>• vastaanottaa saapuneet tuotteet ja tehdä vastaanottoon liittyvät toimenpiteet</li> <li>• hoitaa vastuullaan olevien tuotteiden esillepanon</li> <li>• asettaa esille myynnin edistämiseen liittyvän materiaalin suunnitelmien mukaisesti</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• käyttää päivittäisessä työympäristössään niitä koneita ja laitteita, jotka ovat välttämättömiä tuotteen toimittamiseen asiakkaalle.</li> </ul> <p><b>Markkinoinnin toteuttamiseen osallistuminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa markkinointitoimenpiteitä suunnitellulla tavalla yhteistyössä oman työyksikkönsä kanssa</li> <li>• selvittää omalle yksikölleen markkinointitoimenpiteistä saatavat tuotot sekä niistä aiheutuvat kustannukset</li> <li>• toteuttaa itsenäisesti omaa myyntityötään tukevia pienimuotoisia markkinointitutkimuksia yhteistyössä oman työyksikkönsä kanssa</li> <li>• seurata oman organisaation ja kilpailevien organisaatioiden markkinointitoimenpiteitä.</li> </ul>
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa toimia myyntitehtävissä.</li> </ul>	<p><b>Tuotteiden ja tuotekokonaisuuksien esittely ja myyminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• neuvoa asiakasta tuotekokonaisuuksien hyödyntämisessä huomioiden asiakkaan yksilöllisyyden ja elämäntilanteen</li> <li>• yhdistää oman yrityksen tuotteita monipuolisiksi tuotekokonaisuuksiksi ottaen huomioon asiakkaan tarpeet</li> <li>• ohjata asiakasta ostopäätöksen tekoon hänen käyttö- ja kulutustottumuksiinsa parhaiten soveltuvista tuotteista ja palveluista</li> <li>• varmistua siitä, että asiakas on tyytyväinen siihen tuotteeseen tai palveluun, jonka hän on ostanut.</li> </ul> <p><b>Tuotetietoudessa opastaminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• opastaa asiakasta löytämään vali-</li> </ul>

	<p>koimista asiakkaalle sopivia tuote- ja palveluratkaisuja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• esittää asiakkaalle perustelut tarjolla olevaan tuotevalikoimaan</li> <li>• ottaa myyntitilanteessa huomioon asiakkaan erityistarpeet.</li> </ul> <p><b>Asiakaspalautteen hyödyntäminen</b> Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kerätä aktiivisesti asiakaspalautetta</li> <li>• käsitellä saadun palautteen ottaen huomioon asiakkaiden tilanteet</li> <li>• viedä saamaansa palautetta eteenpäin organisaation toimintamallin mukaisesti sekä hyödyntää sitä yksikön toiminnassa ja omassa työssään</li> <li>• ottaa luontevasti vastaan kiitoksen hyvästä työstä.</li> </ul> <p><b>Turvallisuussuunnitelman toteuttaminen</b> Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimia oman työyksikkönsä turvallisuussuunnitelman mukaisesti</li> <li>• toimia rauhallisesti ja tilannetta rauhoittavasti asiakkaiden tai omaa turvallisuutta uhkaavassa tilanteessa</li> <li>• hankkia tarvittaessa apua asiantuntijoilta.</li> </ul>
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa toimia asiakkaiden kanssa erilaisissa vuorovaikutustilanteissa.</li> </ul>	<p><b>Vuorovaikutustilanteiden hoitaminen</b> Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimia vuorovaikutustilanteissa joustavasti ja tilanneherkästi varmistaen asiakastyytyväisyyden</li> <li>• tehdä palvelutilanteesta positiivisen elämyksen asiakkaalle osoittaen arvostavansa asiakkaan odotuksia ja tarpeita</li> <li>• toimia erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa ottaen huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja olosuhteet sekä oman organisaation mahdollisuudet</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• viestiä tavanomaisissa asiakaspalvelutilanteissa sujuvan suomen tai ruotsin kielen lisäksi yhdellä organisaation toiminnan kannalta tärkeällä vieraalla kielellä</li> <li>• ottaa erilaisissa viestintätilanteissa huomioon kansainvälisyyden ja erilaiset kulttuurit</li> <li>• osaa hyödyntää sähköisiä viestimiä omassa työssään.</li> </ul> <p><b>Kirjallisen viestinnän hoitaminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnitella ja tuottaa asiakkaille myyntiin liittyvää suomen- tai ruotsinkielistä, kieliopillisesti moitteetonta ja myyntihenkistä aineistoa annettujen ohjeiden mukaisesti hyödyntäen nykyaikaista tieto- ja viestintäteknikkaa</li> <li>• osallistua oman työnsä puitteissa markkinointimateriaalin laadun arviointiin.</li> </ul>
--	--

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan suorittamisessa on keskeistä, että tutkinnon suorittaja osaa myydä oman yrityksensä tuotteita tai palveluja yksityisille kuluttajille. Hän osaa toimia organisaationsa palvelukonseptin mukaisesti ottaen huomioon tuotteiden toimitusprosessin. Hän osaa palvella ja opastaa asiakkaitaan luontevasti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa sekä osallistua oman organisaation toteuttamiin markkinointitoimenpiteisiin.

Ammattitaito osoitetaan seuraavasti:

#### 1. Tutkinnon osan näytöt

Tutkinnon suorittaja osoittaa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaisen osaamisensa omissa päivittäisissä myyntitehtävissään. Näytön arvioijat työpaikalla arvioivat hänen näyttönsä tutkinnon arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti ja antavat arvioinnistaan kirjalliset lausunnot. Osaamisen osoittamista voidaan täydentää dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa tutkinnon suorittajan näyttöjä. Lausunnot ja arvioidut dokumentit muodostavat arviointiaineiston.

## 2. Arviointikeskustelu

Kaikkien tutkinnon osan näyttöjen jälkeen pidetään arviointikeskustelu, johon osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä (työnantajien, työntekijöiden ja opetusalan edustajat). Arvioijaryhmään voi kuulua myös alan yrittäjäedustaja tai ammatinharjoittaja varsinkin jos tutkinnon suorittaja tähtää itsenäiseksi ammatinharjoittajaksi.

Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa näytöistä saamansa arviot, omat itsearviot ja näyttöihin mahdollisesti liittyvät dokumentit. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä suorittajan ammattitaidosta ja ammatillisesta kypsydestä annettujen arvioiden ja dokumenttien perusteella. Arviointikeskustelun päätteeksi arvioijaryhmä pitää kokouksen, jossa se päättää tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä ja antaa siitä kirjallisen lausunnon.

## OSAAMISALUE: YRITYSMYYNTI

### 3 § Myynti yritykseltä yrityksille

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• osaa soveltaa omassa työssään organisaationsa liiketoiminnan periaatteita.</li></ul>	<p><b>Toimintaympäristön ja oman organisaation toiminnan tunteminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• toimia työssään oman yrityksen tai organisaation keskeisten periaatteiden ja liikeidean mukaisesti</li><li>• hyödyntää työssään yrityksensä menestystekijät sekä omat ja organisaation sidosryhmäsuhteet</li><li>• ottaa myyntityössään huomioon toimialansa merkittävät muutokset sekä niiden vaikutukset</li><li>• vaikuttaa osaltaan organisaation toiminnan kannattavuuteen ja taloudelliseen tulokseen</li><li>• toimii omassa työssään ympäristövastuullisesti ja eettisesti oikein.</li></ul> <p><b>Työryhmän jäsenenä toimiminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• toimia vuorovaikutteisesti ja yhteistyössä niin työyhteisön jäsenten kuin ulkoisten verkostojen jäsenten</li></ul>

	<p>kanssa laadukkaan työsuorituksen tuottamiseksi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• noudattaa yrityksen myyntityön suunnittelun ja raportoinnin pelisääntöjä</li> <li>• ottaa huomioon organisaation vaikutuksen omaan työhönsä ja työtapaansa</li> <li>• ennakoida oman työnsä vaikutuksen organisaation muuhun toimintaan</li> <li>• toimia myyntiryhmän aktiivisena ja yhteistyötä edistävänä jäsenenä</li> <li>• tiedottaa omista myyntitapahtumistaan yrityksessä tai organisaatiossa sovittujen käytäntöjen mukaisesti.</li> </ul> <p><b>Oman työn kehittäminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arvioida oman ammattitaitonsa kehittämistarpeita suhteessa toimialan kehitykseen</li> <li>• kehittää aktiivisesti omaa ammattitaitoaan</li> <li>• huolehtia omasta fyysisestä ja henkisestä hyvinvoinnistaan.</li> </ul>
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa hankkia, ylläpitää ja kehittää asiakkuuksia.</li> </ul>	<p><b>Asiakkuuksien hoitaminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pitää jatkuvasti yhteyttä asiakaskuntaansa ja kehittää asiakkuuksia kannattavasti ja pitkäjännitteisesti</li> <li>• hankkia aktiivisesti uutta asiakaskuntaa</li> <li>• laatia myynnilleen tehokkaan ja taloudellisen myyntisuunnitelman ja -budjetin</li> <li>• ottaa huomioon omien tuotteiden tai palveluiden kustannusrakenteen vaikutuksen myyntiin ja tuottoihin</li> <li>• laatia myynnilleen tehokkaan ja taloudellisen toteutus suunnitelman</li> <li>• toteuttaa myyntiään suunnitelman mukaisesti</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tarkastella omaa myyntisuunnitelmaansa kriittisesti ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin</li> <li>• seurata asiakkaille meneviä toimituksia omassa organisaatiossa sovitun toimintatavan mukaan ja varmistua asiakastyytyvyydestä</li> <li>• suunnitella ajankäyttönsä tehokkaasti, tuloksellisesti ja taloudellisesti</li> <li>• hyödyntää nykyaikaisia, tietoteknisiä ratkaisuja asiakashallinnassaan.</li> </ul>
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa toteuttaa käytännön myyntityön.</li> </ul>	<p><b>Asiakasneuvottelujen hoitaminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sopia asiakaskäyntejä ja valmistella ne organisaation käytäntöjen mukaisesti</li> <li>• suunnitella ja tuottaa asiakkaille myyntitilanteisiin liittyvän esitysdokumentaation</li> <li>• perustella tuotteiden tai ratkaisuiden tuoman lisäarvon asiakkailleen</li> <li>• laatia organisaatiossa käytettävän mallin mukaisen tarjouksen suomen tai ruotsin kielellä tai organisaation kannalta muulla tärkeällä kielellä</li> <li>• hyödyntää yritykseltään tai päämieheltään saamaansa markkinointitukea, -materiaalia ja koulutusta sekä arvioida oman työnsä puitteissa niiden laatua.</li> </ul> <p><b>Vuorovaikutustilanteiden hallinta</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kuunnella asiakastaan ja kartoittaa asiakkaan tarpeet ja olosuhteet</li> <li>• laatia oman yrityksen tarjonnasta asiakkaan tarpeita vastaavan ratkaisukokonaisuuden</li> <li>• esittää asiakkaalle laadukkaasti oman tuote- tai palveluratkaisunsa</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• viestiä tavanomaisissa asiakaspalvelutilanteissa sujuvan suomen tai ruotsin kielen lisäksi yhdellä organisaation kannalta tärkeällä kielellä</li> <li>• ottaa huomioon erilaisissa viestintätilanteissa kansainvälisyyden ja erilaiset kulttuurit</li> <li>• hyödyntää sähköisiä viestintävälineitä erilaisessa viestinnässä asiakkaan kanssa.</li> </ul>
--	--

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tämän tutkinnon osan suorittamisessa on keskeistä, että tutkinnon suorittaja osaa toimia myyntityössään oman yrityksensä tai organisaationsa toimintaperiaatteiden mukaisesti hyödyntäen yrityksen menestystekijöitä ja sidosryhmäsuhteita. Hän osaa toimia vastuullisena työryhmän jäsenenä. Hän osaa hoitaa ja kehittää vastuullisesti asiakkuuksia ja toteuttaa omaa myyntisuunnitelmaansa tavoitteellisesti. Hän osaa osoittaa osaavansa toimia osana koko organisaation markkinointia sekä luoda myönteistä kuvaa yrityksestään ja omasta alastaan. Tutkinnon suorittaja osoittaa myös osaavansa arvioida ja kehittää oman työnsä laatua.

Ammattitaito osoitetaan seuraavasti:

#### 1. Tutkinnon osan näytöt

Tutkinnon suorittaja osoittaa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaisen osaamisensa omissa päivittäisissä myyntitehtävissään. Näytön arvioijat työpaikalla arvioivat hänen näyttönsä tutkinnon arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti ja antavat arvioinnistaan kirjalliset lausunnot. Osaamisen osoittamista voidaan täydentää dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa tutkinnon suorittajan näyttöjä. Lausunnot ja arvioidut dokumentit muodostavat arviointiaineiston.

#### 2. Arviointikeskustelu

Kaikkien tutkinnon osan näyttöjen jälkeen pidetään arviointikeskustelu, johon osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä (työnantajien, työntekijöiden ja opetusalan edustajat). Arvioijaryhmään voi kuulua myös alan yrittäjäedustaja tai ammatinharjoittaja varsinkin jos tutkinnon suorittaja tähtää itsenäiseksi ammatinharjoittajaksi.

Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa näytöistä saamansa arviot, omat itsearvioionsa ja näyttöihin mahdollisesti liittyvät dokumentit. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä suorittajan ammattitaidosta ja ammatillisesta kypsydestä annettujen arvioiden ja dokumenttien perusteella. Arviointikeskustelun päätteeksi arvioijaryhmä pitää kokouksen, jossa se päättää tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä ja antaa siitä kirjallisen lausunnon.

## OSAAMISALA: ITSENÄINEN MYYNTIEDUSTAJA

### 4 § Itsenäisenä myyntiedustajana toimiminen

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• osaa käynnistää liiketoiminnan.</li></ul>	<p><b>Yritystoiminnan käynnistäminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• täsmentää oman liikeideansa</li><li>• valita toiminnalleen tarkoituksenmukaisimman yritysmuodon</li><li>• hoitaa yrityksen rekisteröinnin ja muut lakisääteiset velvoitteet</li><li>• järjestää oman yrityksensä hallinnon</li><li>• luoda yritystoiminnalleen muut merkitykselliset yhteistyö- ja suhdeverkot.</li></ul> <p><b>Myyntistrategian valinta</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• valita omaan tuote- ja asiakas-tuntemukseensa sopivimman toimintatavan</li><li>• analysoida markkinat ja valita sieltä yritykselleen sopivimmat segmentit.</li></ul> <p><b>Tuotevalikoiman täsmentäminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• valita edustussalkkuunsa toisiaan täydentävien, keskenään kilpailemattomien tuotteiden valikoiman ja päivittää sitä</li><li>• pitää oman tuotetietoutensa ajan tasalla</li><li>• etsiä asiakaskunnalleen uusia tuotteita.</li></ul>
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• osaa rakentaa toimivat päämies-suhteet.</li></ul>	<p><b>Päämiesten ja tuotteiden etsiminen ja arviointi</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• etsiä päämiehiä hyödyntäen omia verkostojaan tai muita tietolähteitä</li><li>• arvioida potentiaalisen päämiehen kilpailukyvyyn, vakavaraisuuden,</li></ul>

	<p>tuotteiden laadun, toimitusvarmuuden ja luotettavuuden ja kasvunäkymät</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hyödyntää päämiehen tarjoamaa koulutusta sekä eri tukimuotoja, esim. markkinointi, rahoitus ja varastointi</li> <li>• arvioida oman asemansa päämiehen myyntiorganisaatiossa.</li> </ul> <p><b>Oman osaamisen myyminen päämiehelle</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• esitellä potentiaaliselle päämiehelle uskottavasti oman markkina- ja tuotetuntemuksensa</li> <li>• esitellä oman toimintatapansa markkinoilla ja päämiehensä tuotteisiin tuomansa lisäarvon</li> <li>• viestiä sujuvasti suullisesti ja kirjallisesti suomen tai ruotsin kielellä sekä jollain muulla toiminnan kannalta tärkeällä vieraalla kielellä ottaen huomioon mahdolliset kulttuurierot.</li> </ul> <p><b>Edustussopimuksen tekeminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• neuvotella edustussopimuksesta kunnioittaen molempien osapuolten oikeuksia ja noudattaen velvollisuuksia</li> <li>• solmia kirjallisen edustussopimuksen</li> <li>• käyttää asiantuntija-apua tarvittaessa.</li> </ul> <p><b>Päämiessuhteiden ylläpito ja kehittäminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa edustussopimuksen sitoumuksia jokapäiväisessä työssään</li> <li>• pitää säännöllisesti yhteyttä päämieheensä hyödyntäen tieto- ja viestintäteknologiaa</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• raportoida päämiehilleen myynnin kehityksestä</li> <li>• seurata omia provisio- ja palkkio-kertymiään eri päämiehiltä</li> <li>• välittää tarvittaessa reklamaatiot päämiehelle ja seurata mahdollisia toimenpiteitä</li> <li>• kartoittaa oman toimintansa kannalta vaihtoehtoisia ja kannattavia uusia päämiehiä nykyisten päämiesten kasvu- ja kehitysnäkymien mukaan.</li> </ul>
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa hankkia, ylläpitää ja kehittää asiakkuuksia.</li> </ul>	<p><b>Asiakkuuksien hoitaminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pitää jatkuvasti yhteyttä asiakas-kuntaansa ja kehittää asiakkuuksia kannattavasti ja pitkäjännitteisesti</li> <li>• hankkia aktiivisesti uutta asiakas-kuntaa</li> <li>• laatia myynnilleen tehokkaan ja taloudellisen myyntisuunnitelman ja -budjetin</li> <li>• ottaa huomioon omien tuotteiden tai palveluiden kustannusrakenteen vaikutuksen myyntiin ja tuottoihin</li> <li>• laatia myynnilleen tehokkaan ja taloudellisen toteutussuunnitelman</li> <li>• toteuttaa myyntiään suunnitelman mukaisesti</li> <li>• tarkastella omaa myyntisuunnitelmaansa kriittisesti ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin</li> <li>• seurata asiakkaille meneviä toimituksia ja varmistua asiakas-tyytyväisyydestä</li> <li>• suunnitella ajankäyttönsä tehokkaasti, tuloksellisesti ja taloudellisesti</li> <li>• hyödyntää nykyaikaisia, tietoteknisiä ratkaisuja asiakashallinnassaan.</li> </ul>

	<p><b>Vuorovaikutustilanteiden hallinta</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kuunnella asiakastaan ja kartoittaa asiakkaan tarpeet ja olosuhteet</li> <li>• laatia oman yrityksen tarjonnasta asiakkaan tarpeita vastaavan ratkaisukokonaisuuden</li> <li>• esittää asiakkaalle laadukkaasti oman tuote- tai palveluratkaisunsa</li> <li>• viestiä asiakaspalvelutilanteissa sujuvasti suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä toiminnan kannalta tärkeällä kielellä</li> <li>• ottaa huomioon erilaisissa viestintätilanteissa kansainvälisyyden ja erilaiset kulttuurit</li> <li>• hyödyntää sähköisiä viestintävälineitä erilaisessa viestinnässä asiakkaan kanssa.</li> </ul>
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa suunnitella ja toteuttaa myyntityön.</li> </ul>	<p><b>Myyntisuunnitelman laatiminen ja toteuttaminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pitää jatkuvasti yhteyttä asiakaskuntaansa</li> <li>• laatia myynnilleen tehokkaan ja taloudellisen toteutussuunnitelman</li> <li>• tarkastella omaa myyntisuunnitelmaansa kriittisesti ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin</li> <li>• toteuttaa myyntiään etukäteen laatimansa myyntisuunnitelman mukaisesti</li> <li>• hyödyntää työssään päämieheltään saamaansa koulutusta</li> <li>• hyödyntää nykyaikaisia, tietoteknisiä ratkaisuja asiakashallinnassaan.</li> </ul> <p><b>Myyntiteknikoiden käyttö</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hyödyntää konsultoivan myynnin periaatteita omassa myyntityössään</li> <li>• kuunnella asiakastaan ja esittää oikeita kysymyksiä</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• esitellä tarjoamansa tuote- ja palveluratkaisut sekä päämiessuhteensa</li> <li>• perustella edustamiensa tuotteiden tuoman lisäarvon asiakkailleen.</li> </ul>
--	---

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan suorittamisessa on keskeistä, että tutkinnon suorittajalla on kokonaiskuva itsenäisenä myyntiedustajana toimimisesta. Hän osoittaa osaavansa toimia omassa yrityksessään luoden aktiivisesti sekä toimivia päämiessuhteita että toimivan ja pitkälläkin tähtäimellä tuottavan asiakasverkoston. Tutkinnon suorittajalla on myös avoin ja selkeä käsitys oman osaamisensa kehittämistarpeista ja tavoitteista, ja hän osoittaa sitoutuvansa tavoitteelliseen itsensä kehittämiseen.

Ammattitaito osoitetaan seuraavasti:

#### 1. Tutkinnon osan näytöt

Tutkinnon suorittaja osoittaa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaisen osaamisensa toimiessaan itsenäisenä myyntiedustajana. Näytön arvioijat työpaikalla arvioivat hänen näyttönsä tutkinnon arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti ja antavat arvioinnistaan kirjalliset lausunnot. Osaamisen osoittamista voidaan täydentää dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa tutkinnon suorittajan näyttöjä. Lausunnot ja arvioidut dokumentit muodostavat arviointiaineiston.

#### 2. Arviointikeskustelu

Kaikkien tutkinnon osan näyttöjen jälkeen pidetään arviointikeskustelu, johon osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä (työnantajien, työntekijöiden ja opetusalan edustajat). Arvioijaryhmään voi kuulua myös alan yrittäjäedustaja tai ammatinharjoittaja, koska tutkinnon suorittaja on itsenäinen ammatinharjoittaja.

Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa näytöistä saamansa arviot, omat itsearvionsa ja näyttöihin mahdollisesti liittyvät dokumentit. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä suorittajan ammattitaidosta ja ammatillisesta kypsytyksestä annettujen arvioiden ja dokumenttien perusteella. Arviointikeskustelun päätteeksi arvioijaryhmä pitää kokouksen, jossa se päättää tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä ja antaa siitä kirjallisen lausunnon.

## OSAAMISALA: KODINTEKNIIKAN JA -KALUSTEIDEN MYYNTI

### 5 § Kodintekniikan ja -kalusteiden myynti kuluttajille

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• osaa hoitaa ja kehittää asiakkuuksia.</li></ul>	<p><b>Asiakaspalvelutehtävässä toimiminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hoitaa asiakkaiden palvelun organisaation palvelukonseptin ja hyvän asiakaspalvelun periaatteiden mukaisesti</li><li>• asettua palvelutilanteessa asiakkaan asemaan ottaen samalla huomioon oman organisaation tavoitteet ja toimintasuunnitelmat</li><li>• käyttää alennus- ja maksuehtoja kannattavasti, opastaa asiakkaita maksuehdoista ja -tavoista ja hallitsee maksutapahtumassa eri maksuvälineiden käytön</li><li>• hyödyntää nykyaikaisen kaupan käynnin tekniikoita omassa työssään</li><li>• toimia omassa työssään ympäristövastuullisesti ja eettisesti oikein.</li></ul>
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• osaa toteuttaa tavoitteellista ja tuloksellista myyntityötä.</li></ul>	<p><b>Toimitusprosessin hallinta</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• toimia käytännön asiakaspalvelutyössä oman yksikön tilaus- ja toimitusprosessin mukaisesti hyödyntäen tietotekniikkaa</li><li>• tehdä itsenäisesti tavanomaiset tarjoukset ja tilaukset</li><li>• opastaa asiakasta kodintekniikan ja kokoamista ja asentamista vaativien kalusteiden valinnassa, käyttöön-otossa ja hoidossa</li><li>• hoitaa vastuullaan olevien tuotteiden esillepanon ja asettaa esille myynnin edistämiseen liittyvän materiaalin suunnitelmien mukaisesti</li><li>• hyödyntää asiantuntijaverkostoa ja toimia yhteistyössä tavar-</li></ul>

	<p>toimittajien, maahantuojien ja valmistajien kanssa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ennakoida ja suunnitella toimenpiteitä, jotka aiheutuvat saapuvista tavaratoimituksista</li> <li>• käyttää niitä koneita ja laitteita, jotka ovat välttämättömiä tuotteen toimittamiseen asiakkaalle</li> <li>• tiedottaa omista myyntitapahtumistaan yrityksessä tai organisaatiossa sovittujen käytäntöjen mukaisesti.</li> </ul> <p><b>Markkinoinnin toteuttamiseen osallistuminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa markkinointitoimenpiteitä suunnitellulla tavalla yhteistyössä oman työyksikkönsä kanssa</li> <li>• selvittää omalle yksikölleen markkinointitoimenpiteistä saatavat tuotot sekä niistä aiheutuvat kustannukset</li> <li>• toteuttaa itsenäisesti omaa myyntityötään tukevia pienimuotoisia markkinointitutkimuksia yhteistyössä oman työyksikkönsä kanssa</li> <li>• seurata oman organisaation ja kilpailevien organisaatioiden markkinointitoimenpiteitä.</li> </ul>
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa toimia myyntitehtävissä.</li> </ul>	<p><b>Tuotteiden ja tuotekokonaisuuksien esittely ja myyminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• selvittää kodintekniikan tai koottavien ja asennettavien kalusteiden tuotetiedot</li> <li>• neuvoa asiakasta tuotekokonaisuuksien hyödyntämisessä huomioiden asiakkaan yksilöllisyyden ja elämäntilanteen</li> <li>• yhdistää oman yrityksen tuotteita monipuolisiksi tuotekokonaisuuksiksi ottaen huomioon asiakkaan tarpeet</li> </ul>

- ohjata asiakasta ostopäätöksen tekoon hänen käyttö- ja kulutus-tottumuksiinsa parhaiten soveltuvista tuotteista ja palveluista
- suunnitella ja toteuttaa asiakkaan tarpeen mukaisesti kodintekniikan ja -kalusteiden sijoittamisen ja mitoittamisen
- ottaa huomioon kodintekniikan ja -kalusteiden eri käyttäjäryhmien turvallisuuden ja käyttö-mukavuuden
- selvittää kodintekniikan ja -kalusteiden asennus- ja huoltopalvelut
- varmistua siitä, että asiakas on tyytyväinen siihen tuotteeseen tai palveluun, jonka hän on ostanut.

### **Tuotetietoudessa opastaminen**

Tutkinnon osan suorittaja osaa

- hankkia myymiensä tuotteiden testi- ja tutkimustuloksia eri asiakasryhmien tarpeiden mukaisesti
- opastaa asiakasta löytämään valikoimista korvaavia ja asiakkaalle sopivia ratkaisuja
- esittää asiakkaalle perustelut tarjolla olevaan tuotevalikoimaan
- ottaa myyntitilanteessa huomioon asiakkaan erityistarpeet
- selvittää kodintekniikan ja -kalusteiden sekä lisätarvikkeiden yhteensopivuuden
- varmistua siitä, että asiakas on ymmärtänyt oikein saamansa opastuksen.

### **Asiakaspalautteen hyödyntäminen**

Tutkinnon osan suorittaja osaa

- kerätä aktiivisesti asiakaspalautetta
- käsitellä saadun palautteen ottaen huomioon asiakkaiden tilanteet
- viedä saamaansa palautetta eteenpäin organisaation toimintamallin mukaisesti sekä hyödyntää sitä

	<p>yksikön toiminnassa ja omassa työssään</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ottaa luontevasti vastaan kiitoksen hyvästä työstä.</li> </ul> <p><b>Turvallisuussuunnitelman toteuttaminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimia oman työyksikkönsä turvallisuussuunnitelman mukaisesti</li> <li>• toimia rauhallisesti ja tilannetta rauhoittavasti asiakkaiden tai omaa turvallisuutta uhkaavassa tilanteessa</li> <li>• hankkia tarvittaessa apua asiantuntijoilta.</li> </ul>
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa toimia asiakkaiden kanssa erilaisissa vuorovaikutustilanteissa.</li> </ul>	<p><b>Vuorovaikutustilanteiden hoitaminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimia vuorovaikutustilanteissa joustavasti ja tilanneherkästi varmistaen asiakastyytyväisyyden</li> <li>• tehdä palvelutilanteesta positiivisen elämyksen asiakkaalle osoittaen arvostavansa asiakkaan odotuksia ja tarpeita</li> <li>• toimia erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa ottaen huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja olosuhteet sekä oman organisaation mahdollisuudet</li> <li>• viestiä tavanomaisissa asiakaspalvelutilanteissa sujuvan suomen tai ruotsin kielen lisäksi yhdellä organisaation toiminnan kannalta tärkeällä vieraalla kielellä</li> <li>• ottaa erilaisissa viestintätilanteissa huomioon kansainvälisyyden ja erilaiset kulttuurit</li> <li>• hyödyntää sähköisiä viestimiä omassa työssään.</li> </ul> <p><b>Kirjallisen viestinnän hoitaminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnitella ja tuottaa asiakkaille</li> </ul>

	<p>myyntiin liittyvää suomen- tai ruotsinkielistä, kielipollisesti moitteetonta ja myyntihenkistä aineistoa annettujen ohjeiden mukaisesti hyödyntäen nykyaikaista tieto- ja viestintätekniiikkaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osallistua oman työnsä puitteissa markkinointimateriaalin laadun arviointiin.</li> </ul>
--	---

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan suorittamisessa on keskeistä, että tutkinnon suorittajalla on kokonaiskuva tuloksellisen kodintekniikan ja -kalusteiden myynnin sekä neuvonnan toteuttamisesta asiakasta tyydyttävällä tavalla. Hän kykenee monipuolisesti palvelemaan kuluttaja-asiakkaita myydessään kodintekniikkaa, -kalusteita tai viihde-elektroniikkaa tai mobiililaitteita sekä niiden lisä- tai oheistarvikkeita. Hän osaa pitää asiakaspalvelun ohella yhteyksiä tehtäviinsä liittyviin sidosryhmiin. Tutkinnon suorittaja pystyy arvioimaan toimintaansa työtehtävissä ja työyhteisössä sekä kehittämään toimintaansa.

Ammattitaito osoitetaan seuraavasti:

#### 1. Tutkinnon osan näytöt

Tutkinnon suorittaja osoittaa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaisen osaamisensa omissa päivittäisissä myyntitehtävissään. Näytön arvioijat työpaikalla arvioivat hänen näyttönsä tutkinnon arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti ja antavat arvioinnistaan kirjalliset lausunnot. Osaamisen osoittamista voidaan täydentää dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa tutkinnon suorittajan näyttöjä. Lausunnot ja arvioidut dokumentit muodostavat arviointiaineiston.

#### 2. Arviointikeskustelu

Kaikkien tutkinnon osan näyttöjen jälkeen pidetään arviointikeskustelu, johon osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä (työnantajien, työntekijöiden ja opetusalan edustajat). Arvioijaryhmään voi kuulua myös alan yrittäjäedustaja tai ammatinharjoittaja varsinkin jos tutkinnon suorittaja tähtää itsenäiseksi ammatinharjoittajaksi.

Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa näytöistä saamansa arviot, omat itsearvionsa ja näyttöihin mahdollisesti liittyvät dokumentit. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä suorittajan ammattitaidosta ja ammatillisesta kypsyudesta annettujen arvioiden ja dokumenttien perusteella. Arviointikeskustelun päätteeksi arvioijaryhmä pitää kokouksen, jossa se päättää tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä ja antaa siitä kirjallisen lausunnon.

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa hoitaa ja kehittää asiakkuuksia.</li> </ul>	<p><b>Asiakkuuksien hoitaminen ja kehittäminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tunnistaa yrityksen eri asiakasryhmät ja asiakassuhteen elinkaaren vaiheen</li> <li>• toimia asiakaspalvelussa organisaation palvelukonseptin ja laatu- tavoitteiden mukaan</li> <li>• toimia alaa koskevien säädösten ja määräysten sekä alan hyväksymien toimintaperiaatteiden mukaisesti</li> <li>• kehittää asiakassuhteita oman organisaation toimintaperiaatteiden mukaisesti.</li> </ul>
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa valmistautua asiakaspalvelu- ja myyntitilanteisiin.</li> </ul>	<p><b>Tuotteiden tai palvelujen saatavuuden hallinta</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hyödyntää niitä organisaation tukitoimintoja, joiden avulla voidaan varmistaa, että asiakas saa tilaamansa tuotteet tai palvelut</li> <li>• käyttää tehokkaasti tietotekniikkaa tilaus- ja toimitusprosesseissa</li> <li>• hoitaa oman toimenkuvansa mukaisesti ne toimenpiteet, joista on sovittu asiakkaan kanssa.</li> </ul> <p><b>Asiakastyön suunnittelu</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnitella asiakastyötään hyödyntäen asiakaskuntansa rakennetta ja ominaisuuksia</li> <li>• pysyä tavoitteissa toteuttaessaan yhteisesti sovittua myynti- suunnitelmaa</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• esitellä ajankohtaisten markkinointikampanjoiden mukaan omalle asiakaskunnalleen heidän tarpeisiinsa soveltuvia tuotteita ja palveluja</li> <li>• käyttää hyväkseen asiakkailta saamaansa palautetta suunnitellessaan ja kehittäessään asiakastyötään.</li> </ul> <p><b>Markkinoinnin toteuttamiseen osallistuminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa markkinointitoimenpiteitä suunnitellulla tavalla yhteistyössä oman työyksikkönsä kanssa</li> <li>• selvittää omalle yksikölleen markkinointitoimenpiteistä aiheutuvat kustannukset sekä niistä saatavat tuotot</li> <li>• toteuttaa itsenäisesti omaa myyntityötään tukevia pienimuotoisia markkinointitutkimuksia yhteistyössä oman työyksikkönsä kanssa</li> <li>• seurata oman organisaation ja kilpailevien organisaatioiden markkinointitoimenpiteitä.</li> </ul>
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa toimia asiakaspalvelutehtävissä.</li> </ul>	<p><b>Asiakaspalvelun hoitaminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kartoittaa asiakkaan tilanteen erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa</li> <li>• ohjata asiakkaan kanssa käytävää keskustelua organisaation tavoitteiden mukaisesti asiakkaan tarpeet huomioiden</li> <li>• osoittaa arvostavansa asiakkaan odotuksia ja tarpeita</li> <li>• selvittää, että asiakas on ymmärtänyt palveluprosessissa saamansa informaation.</li> </ul> <p><b>Vuorovaikutustilanteiden hoitaminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimia vuorovaikutustilanteissa</li> </ul>

- joustavasti ja tilanneherkästi  
varmistaen asiakastyytyväisyyden
- tehdä palvelutilanteesta positiivisen elämyksen asiakkaalle
  - viestiä tavanomaisissa asiakas-palvelutilanteissa sujuvan suomen tai ruotsin kielen lisäksi yhdellä organisaation toiminnan kannalta tärkeällä vieraalla kielellä
  - ottaa erilaisissa viestintätilanteissa huomioon kansainvälisyyden ja erilaiset kulttuurit.

### **Kirjallisen viestinnän hoitaminen**

Tutkinnon osan suorittaja osaa

- suunnitella ja tuottaa asiakkaille myyntiin liittyvää suomen- tai ruotsinkielistä, kieliopillisesti moitteetonta ja myyntihenkistä aineistoa annettujen ohjeiden mukaisesti hyödyntäen nykyaikaista tieto- ja viestintätekniiikkaa
- osallistua oman työnsä puitteissa markkinointimateriaalin laadun arviointiin.

### **Asiakaspalautteen hyödyntäminen**

Tutkinnon osan suorittaja osaa

- kerätä aktiivisesti asiakaspalautetta
- käsitellä saadun palautteen ottaen huomioon asiakkaiden tilanteet
- viedä saamaansa palautetta eteenpäin organisaation toimintamallin mukaisesti sekä hyödyntää sitä yksikön toiminnassa ja omassa työssään
- ottaa luontevasti vastaan kiitoksen hyvästä työstä.

### **Turvallisuussuunnitelman toteuttaminen**

Tutkinnon osan suorittaja osaa

- toimia oman työyksikkönsä turvallisuussuunnitelman mukaisesti
- hankkia tarvittaessa apua asiantuntijoilta.

<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa toimia telemarkkinointiyksikössä.</li> </ul>	<p><b>Telemarkkinointiyksikössä toimiminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimia luontevasti osana omaa organisaatiotaan tai toimeksiantajaorganisaation edustajana</li> <li>• hyödyntää organisaationsa tuki-toimintoja omassa työssään.</li> </ul> <p><b>Telemarkkinointiyksikön teknologian hyödyntäminen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• käyttää kattavasti ja joustavasti oman yksikön käytössä olevaa teknologiaa ja laitteistoa</li> <li>• hyödyntää laajasti laitteiston tarjoamat mahdollisuudet omassa työssään</li> <li>• käyttää raportointijärjestelmää oman työnsä seurannassa ja kehittämisessä.</li> </ul>
---	---

Tutkinnon osan suorittamisessa on keskeistä, että tutkinnon suorittajalla on kokonaiskuva telemarkkinointikeskuksessa toimimisesta. Hän sitoutuu toimimaan joko oman tai toimeksiantajaorganisaationsa aktiivisena edustajana. Tutkinnon suorittaja osoittaa osaavansa toteuttaa organisaatiossaan sovittua myyntisuunnitelmaa ja osaa suunnitella itsenäisen asiakastyönsä sekä toteuttaa suunnitelmansa. Hän osaa hyödyntää käytössään olevaa teknologiaa laaja-alaisesti. Hänellä on myös avoin ja selkeä käsitys oman osaamisensa kehittämistarpeista ja tavoitteista, ja hän osoittaa sitoutuvansa tavoitteelliseen itsensä kehittämiseen.

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Ammattitaito osoitetaan seuraavasti:

#### 1. Tutkinnon osan näytöt

Tutkinnon suorittaja osoittaa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaisen osaamisensa omissa päivittäisissä telemarkkinointiin liittyvissä työtehtävissään. Näytön arvioijat työpaikalla arvioivat hänen näyttönsä tutkinnon arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti ja antavat arvioinnistaan kirjalliset lausunnot. Osaamisen osoittamista voidaan täydentää dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa tutkinnon suorittajan näyttöjä. Lausunnot ja arvioidut dokumentit muodostavat arviointiaineiston.

## 2. Arviointikeskustelu

Kaikkien tutkinnon osan näyttöjen jälkeen pidetään arviointikeskustelu, johon osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä (työnantajien, työntekijöiden ja opetusalan edustajat). Arvioijaryhmään voi kuulua myös alan yrittäjäedustaja tai ammatinharjoittaja varsinkin jos tutkinnon suorittaja tähtää itsenäiseksi ammatinharjoittajaksi.

Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa näytöistä saamansa arviot, omat itsearviot ja näyttöihin mahdollisesti liittyvät dokumentit. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä suorittajan ammattitaidosta ja ammatillisesta kypsyydestä annettujen arvioiden ja dokumenttien perusteella. Arviointikeskustelun päätteeksi arvioijaryhmä pitää kokouksen, jossa se päättää tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä ja antaa siitä kirjallisen lausunnon.

## VAPAASTI VALITTAVA TUTKINNON OSA:

### 6 § Yrittäjyys

Tutkinnon suorittaja on oikeutettu vapaasti liittämään yrittäjyyden osaksi tutkintoaan. Tämän vapaasti valittavan tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit edellyttävät seuraavia asioita:

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
Tutkinnon osan suorittaja <ul style="list-style-type: none"><li>osaa arvioida henkilökohtaisia mahdollisuuksiaan ja valmiuksiaan toimia mahdollisesti alan yrittäjänä.</li></ul>	<b>Omien yrittäjävalmiuksien arvioiminen</b> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"><li>kertoa, millaiset henkilökohtaiset valmiudet tukevat yrittäjänä menestymistä ja eritellä sen perusteella omia arvojaan sekä arvioida omia valmiuksiaan toimia yrittäjänä</li><li>laatia itselleen asiantuntijoiden opastuksella kehittämissuunnitelman yrittäjänä toimimiseksi.</li></ul>
Tutkinnon osan suorittaja <ul style="list-style-type: none"><li>osaa tarkastella alaa ja sen tarjoamia yritystoiminnan käynnistämisen ja kehittämisen mahdollisuuksia ja riskejä.</li></ul>	<b>Yrityksen toimintaedellytysten selvittäminen</b> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"><li>tarkastella oman toimialansa tulevaisuuden näkymiä ja kehitystä sekä liiketoimintamahdollisuuksia oman</li></ul>

	<p>yritystoiminnan käynnistämiseksi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arvioida kriittisesti ja rakentavasti oman mahdollisen yrityksensä toiminnan tuloksellisuutta ja kannattavuutta eli elättääkö yritys</li> <li>• tarkastella yrittäjyyttä yrittäjän toiminnan vastuiden ja velvoitteiden näkökulmasta</li> <li>• tarkastella yrittäjyyttä myös työnantajana toimimisen näkökulmasta.</li> </ul>
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa kehittää alustavan liikeidean omalle yritykselleen ja määrittellä siihen sopivia yritystoiminnan aloitustapoja ja -muotoja.</li> </ul>	<p><b>Liikeidean laadinta</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vertailla vaihtoehtoisia tapoja käynnistää yritystoimintaa ja keskustella asiantuntijoiden kanssa oman mahdollisen yritystoimintansa vaihtoehtoista</li> <li>• kehittää yhdessä asiantuntijoiden kanssa yritykselleen alustavan liikeidean ja tietää, millaisia taloudellisia, tuotannollisia ja henkisiä resursseja mahdollisen yritystoiminnan aloittaminen vaatii</li> <li>• arvioida asiantuntijoiden kanssa yritysideoita onnistumisen mahdollisuuksia.</li> </ul>
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa luoda asiakas- ja verkostosuhteita.</li> </ul>	<p><b>Asiakas- ja verkostosuhteiden luominen</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pohtia erilaisia vaihtoehtoja verkostoitumisessa</li> <li>• rakentaa omien mahdollisuuksiensa rajoissa yrityksen jatkuvuuden kannalta merkityksellisiä asiakas-, toimittaja- ja muita verkostosuhteita</li> <li>• hahmotella em. verkostokumppanien kanssa sopimuksia asiantuntijapalveluja hyödyntäen.</li> </ul>

<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>osaa toimia yritystoiminnan talouden tärkeimpiä periaatteita noudattaen.</li> </ul>	<p><b>Taloudellinen toiminta</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>valita yrityksen kannattavuutta parantavia toimintavaihtoehtoja</li> <li>hinnoitella omia palvelujaan ottaen huomioon sekä kannattavuuteen että markkinoihin vaikuttavat tekijät</li> <li>ottaa jonkun esimerkkiyrityksen tilinpäätöksestä selville sen pääoman, varallisuuden, maksukyvyn ja tuloksen</li> <li>pohtia taloudellisen toimintansa kehittämismahdollisuuksia tarvittaessa yhteistyössä asiantuntijoiden kanssa</li> <li>arvioida yleisellä tasolla yrityksensä tuottamaa taloudellista tulosta</li> <li>hankkia asiantuntijapalveluja verotuskysymysten ratkaisemiseen.</li> </ul>
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>osaa käyttää asiantuntijapalveluja.</li> </ul>	<p><b>Asiantuntijapalvelujen käyttö</b></p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>hakea yrityksen perustamisessa ja toiminnan eri vaiheissa tarvitsemaansa tietoa ja asiantuntijapalvelua.</li> </ul>

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan suorittamisessa on keskeistä, että tutkinnon suorittaja osaa arvioida omia valmiuksiaan toimia yrittäjänä. Hän osaa tarkastella yritystoiminnan menestymisedellytyksiä, laatia mahdollisen yrityksensä toiminnalle liikeidean ja laskea, kannattaako ajateltu toiminta ja elättääkö se yrittäjän. Hän osaa hyödyntää erilaisia verkostoja ja asiantuntijapalveluita yritystoimintaa harkitessaan ja aloittaessaan.

Ammattitaito osoitetaan seuraavasti:

1. Tutkinnon suorittaja osoittaa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaisen osaamisensa
  - toimimalla työtehtävissä, joissa hän kartoittaa mahdollisen oman yrityksen toiminnan edellytyksiä ja riskejä
  - laatimalla omalle yritykselleen alustavan liikeidean

- täydentämällä liikeideaansa toiminnan edellytyksiä ja riskejä kartoittavilla selvityksillä ja laskelmilla sekä
- laatimalla suunnitelman, miten hän itse kehittyy yrittäjänä.

Elinkeinoelämän ja yrittäjyyden asiantuntijat antavat arvionsa tutkinnon suorittajan toiminnasta, laaditusta liikeideasta sekä siihen liittyvistä kartoituksista ja laskelmista. Tutkinnon osan suorittaja tekee myös omasta osaamisestaan itsearvioinnin, jossa hän arvioi omaa toimintaansa, liikeideaansa ja sen laatimiseen liittyneitä selvityksiä. Arvioinnit kootaan arviointiaineistoon.

## 2. Arviointikeskustelu

Kaikkien tutkinnon osan näyttöjen jälkeen pidetään arviointikeskustelu, johon osallistuvat tutkinnon osan suorittaja sekä elinkeinoelämän ja yrittäjyyden asiantuntijat ja opetusalan edustaja. He arvioivat yhdessä keskustellen arviointiaineiston perusteella yrittäjäksi aikovan tutkinnon suorittajan kykyä toimia yrittäjänä ja valmiuksia tehdä ratkaisuja yritystoiminnan mahdollisesta aloittamisesta.

Arviointikeskustelun päätteeksi arvioijaryhmä pitää kokouksen, jossa se päättää tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä ja antaa siitä kirjallisen lausunnon.