

TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA · KT-130

Klienditeenindaja logistikas ja kvaliteedijuhtimine

Maht	130 ak t
Vorming	Google Meet – reaalajas veebikoolitus
Algus / Lõpp	09.09.2026 – 09.12.2026
Hind	1950,00 € + KM
Väljastatav dokument	Tunnistus / Tõend
Koolitajad	Kristina Ozdoba
Tulumaks	–20% (TuMS § 26)

Põhikoolitus

1. Õppekava nimetus

Klienditeeninduse juhtimine, müük, GDPR, Eesti veoõigus ja reklamatsioonide haldamine logistikas ning tarneahelas

2. Õppekavarühm

Ärindus ja haldus — Turundus ja reklaam (ISCED-F 2013: 0414 Turundus ja reklaam / Alternatiiv 0413 Juhtimine ja haldus)

2.1. Seos kutsestandardiga

Õppekava koostamisel on võetud aluseks *Logistik, tase 6* ja *Klienditeenindaja, tase 4* kutsestandardite kompetentsid:

- **B.2.4 Klienditeenindus ja suhtlemine logistikas:** Kliendisuhete loomine, teenindustaseme lepete (SLA) tagamine ja isikuandmete kaitsmine.
- **B.2.1 Hinnapakkumiste koostamine ja müük:** Kliendivajaduste väljaselgitamine, veohindade kalkuleerimine ja müügiläbirääkimised.
- **B.2.5 Reklamatsioonide ja kahjujuhtumite haldamine:** Pretensioonide vastuvõtmine ja hüvitiste käsitlemine vastavalt VÕS-ile, TKS-ile, GDPR-ile ja CMR konventsioonile.

3. Õppe eesmärk

Koolituse eesmärk on anda õppijatele põhjalikud teadmised ja praktilised oskused professionaalseks klienditeeninduse juhtimiseks logistikasektoris, isikuandmete seaduslikuks töötlemiseks (GDPR / IKS), Eesti veoõiguse ja tarbijakaitsenõuete rakendamiseks, veohindade kalkuleerimiseks ja müügiprotsessi juhtimiseks ning reklamatsioonide ja kahjujuhtumite süsteemseks lahendamiseks.

4. Õpiväljundid

Koolituse läbinud õppija:

- **Juhib ja tagab** kvaliteetset klienditeenindust logistikasektoris vastavalt SLA ja KPI standarditele.
- **Käsitleb** kliendiandmeid rangelt kooskõlas isikuandmete kaitse üldmäärusega (GDPR) ja Eesti isikuandmete kaitse seadusega (IKS).
- **Rakendab** Eesti Võlaõigusseaduse (VÕS) ja Tarbijakaitseseaduse (TKS) nõudeid pretensioonide lahendamisel (sh 15-päevane vastamistähtaeg ja TTJA regulatsioonid).

- **Kalkuleerib** veohindu (m³, LDM, kg), koostab professionaalseid hinnapakkumisi, kasutab Incoterms 2020 tarnetingimusi ning juhib müügiläbirääkimisi.
- **Käsitleb ja dokumenteerib** veosekahjusid ja reklamatsioone vastavalt ELEA üldtingimustele ning CMR konventsioonile (8.33 SDR/kg).

5. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused

- **Sihtgrupp:** Klienditeeninduse spetsialistid ja -juhid, kliendihaldurid, logistiku assistendid, veokorraldajad, müügispetsialistid ja e-kaubanduse klienditeenindajad.
- **Õppe alustamise tingimused:** Keskkharidus. Arvutikasutamise oskus tavakasutaja tasemel (MS Excel, MS Word, e-post ja veebilehitseja).

6. Õppe kogumaht, struktuur ja õppekeskkond

Õppe kogumaht: 130 akadeemilist tundi

- **Teoreetiline kontaktõpe (veebiõpe Google Meetis):** 80 akadeemilist tundi.
- **Töökeskkonnapraktika (ettevõttes):** 30 akadeemilist tundi.
- **Iseseisev töö:** 20 akadeemilist tundi.

Õppekeskkonna kirjeldus:

Teooria ja iseseisev töö: Toimub reaalajas veebipõhise kaugõppena Google Meet keskkonnas. Veebikeskkond võimaldab vahetut otseühendust koolitajaga, ekraani jagamist esitluste, CRM-süsteemide (Salesforce, Pipedrive) demonstratsiooniks, Exceli hinnakalkulaatorite kasutamiseks ning osalemist juhtumianalüüsides. Tagatakse juurdepääs digitaalsetele õppematerjalidele, Incoterms 2020 juhenditele, GDPR-i kontroll-lehtedele ja reklamatsioonide näidismallidele.

Töökeskkonnapraktika (30 ak. h): Toimub reaalsetes tingimustes õppija tööandja ettevõttes või partnerettevõtte logistika-/klienditeenindusosakonnas. Praktika käigus rakendatakse omandatud teadmisi reaalsetes töösituatsioonides juhendaja käe all.

7. Õppesisu teemade ja mahtude kaupa

Õppe kogumaht on **130 akadeemilist tundi** (80 ak. h teooriat, 30 ak. h praktikat ettevõttes, 20 ak. h iseseisvat tööd).

MOODUL 1: Klienditeeninduse spetsiifika ja standardid logistikas (Kokku: 26 ak. h)

Teooria: 16 akadeemilist tundi

Töökeskkonnapraktika ettevõttes: 6 akadeemilist tundi

Iseseisev töö: 4 akadeemilist tundi

Sisu: Klienditeeninduse roll tarneahelas. Teenuse kvaliteedi standardid ja SLA (Service Level Agreement). Kliendisuhete tüübid (B2B, B2C, e-kaubandus). Kliendiootuste juhtimine tarneviivituste ja tarneahela katkestuste korral. Kommunikatsiooniahela osapooled (saatja, vedaja, ekspedeerija, saaja). Praktika käigus kaardistatakse ettevõtte klienditeeninduse standardid ja SLA nõuded.

MOODUL 2: Müügiprotsess, hinnastamine ja Incoterms 2020 (Kokku: 31 ak. h)

Teooria: 18 akadeemilist tundi

Töökeskkonnapraktika ettevõttes: 8 akadeemilist tundi

Iseseisev töö: 5 akadeemilist tundi

Sisu: Veohindade struktuur ja kalkuleerimine (maht, mahukaal m³, LDM, tegelik kaal kg). Erinevate transpordiliikide hinnastamise eripärad. Incoterms 2020 tarnetingimuste selgitamine ja kulude/riskide jaotuse analüüs. Hinnapakkumiste (Quotation) koostamise reeglid ja müügiläbirääkimised. Praktika käigus kalkuleeritakse veohindu Excelis ettevõtte reaalsete hinnakirjade põhjal.

MOODUL 3: Isikuandmete kaitse ja GDPR logistikas ning e-kaubanduses (Kokku: 22 ak. h)

Teooria: 14 akadeemilist tundi

Töökeskonnapraktika ettevõttes: 5 akadeemilist tundi

Iseseisev töö: 3 akadeemilist tundi

Sisu: GDPR (EL 2016/679) ja Eesti Isikuandmete Kaitse Seadus (IKS). Andmetöötaja ja kaasvastutava töötaja rollid logistilises ahelas. Andmete edastamine subkontraktoritele (kullerid, vedajad, ladu, vahendajad). GDPR põhimõtted: nõusolek, säilitamise tähtsused ja kustutamise õigus (*Right to be forgotten*). Praktikas täidetakse GDPR andmekaitse kontroll-leht (*Checklist*) ettevõtte kliendiosakonnas.

MOODUL 4: Eesti veo- ja tarbijakaitseõigus (VÕS, TKS, TTJA) (Kokku: 18 ak. h)

Teooria: 12 akadeemilist tundi

Töökeskonnapraktika ettevõttes: 3 akadeemilist tundi

Iseseisev töö: 3 akadeemilist tundi

Sisu: Võlaõigusseadus (VÕS) ja Tarbijakaitseõiguse seadus (TKS) logistikakontekstis. Tarbija 14-päevane taganemisõigus e-poe ostudest ja pretensioonide esitamise 2-aastane tähtaeg. Kirjalikele kaebustele vastamise kohustuslik tähtaeg Eestis (15 päeva) ning TTJA regulatsioonid. Praktika käigus koostatakse ametlikke vastuseid klientide pretensioonidele vastavalt VÕS ja TKS nõuetele.

MOODUL 5: Reklamatsioonid, kahjujuhtumid (CMR, ELEA) ja vastutus (Kokku: 20 ak. h)

Teooria: 12 akadeemilist tundi

Töökeskonnapraktika ettevõttes: 5 akadeemilist tundi

Iseseisev töö: 3 akadeemilist tundi

Sisu: Veosekahjude dokumenteerimine (märked CMR-kaardil, fotod, ekspertiisiaktid). ELEA Üldtingimused (2015) ja CMR konventsiooni vastutuspiirangud (8.33 SDR/kg). Vastutuse jagunemine saatja, vedaja ja ekspedeeri vahel. Reklamatsioonikirjade ning hüvitusnõuete koostamine. Praktikas vormistatakse ametlikke vastuskirju ja lahendusettepanekuid reaalse veosekahju korral.

MOODUL 6: Konfliktihaldus, emotsionaalne intelligentsus ja KPI-d (Kokku: 13 ak. h)

Teooria: 8 akadeemilist tundi

Töökeskonnapraktika ettevõttes: 3 akadeemilist tundi

Iseseisev töö: 2 akadeemilist tundi

Sisu: Rasked kliendisuheluse olukorrad, emotsionaalne intelligentsus (EQ) ja proaktiivne teavitamine tarneviivitustest. Klienditeeninduse ja logistika mõõdikud: NPS (Net **Promoter Score**), **CSAT (Customer Satisfaction Score)**, tarnetäpsus (OTD), tarnekindlus ja päringute töötlemise kiirus. Praktika käigus arvutatakse ja jälgitakse ettevõtte reaalsete andmete põhjal klienditeeninduse KPI-sid.

8. Õppemeetodid

Interaktiivsed veebiloengud Google Meet keskkonnas, arvutusülesanded MS Excelis, rollimängud pingeolukordade simuleerimiseks, juhtumianalüüsid (*case-study* GDPR, VÕS, ELEA ja CMR valdkonnas), juhendatud töökeskonnapraktika ettevõttes, iseseisva töö analüüs ja tagasisidestamine.

9. Õppematerjalid ja kirjandus

Tulvi, A. (2013). *Logistika: õpik kutsekoolidele*. Tallinn: SA Innove.

Tulvi, A. (2023). *Hanke- ja ostujuhtimine*. Tallinn.

Kersna, L., & Ojala, P. (2020). *Logistika ja tarneahela juhtimine*. Tallinn: TalTech Kirjastus.

Christopher, M. (2023). *Logistics & Supply Chain Management* (6th ed.). Harlow: Pearson Education.

Jobber, D., & Lancaster, G. (2023). *Selling and Sales Management* (12th ed.). Harlow: Pearson Education.

Õigusaktid: GDPR (EL 2016/679), Isikuandmete kaitse seadus (IKS), Võlaõigusseadus (VÕS), Tarbijakaitseseadus (TKS), ELEA Üldtingimused (2015), CMR konventsioon (1956), Incoterms® 2020.

10. Hindamismeetod ja lõpetamise tingimused

Õppe lõpetamise tingimused: Osalemine vähemalt 75% teooriatundides (Google Meet), töökeskkonnapraktika läbimine ettevõttes (30 ak. h), iseseisvate tööde sooritamine ning praktikaaruande/praktiliste ülesannete edukas kaitsmine.

Hindamismeetod: Mitmeeristav hindamine (*arvestatud / mittearvestatud*).

11. Väljastatavad dokumendid

Tunnistus: Väljastatakse õppijale, kes on osalenud vähemalt 75% veebitundidest, läbinud praktika, sooritanud iseseisvad tööd ning saavutanud kõik õppekavas kirjeldatud õpiväljundid.

Tõend: Väljastatakse õppijale, kes osales koolitusel, kuid ei saavutanud kõiki õpiväljundeid või osales vähem kui 75% tundidest.

12. Koolitaja kvalifikatsioon

Koolitaja: Kristina Ozdoba

Kvalifikatsioon ja haridus: Magistrikraad (EKR tase 7). Täiskasvanute koolitaja pädevus (pedagoogiline töökogemus vähemalt 3 aastat).

Praktiline töökogemus: Vähemalt 25 aastat juhtimiskogemust logistika, transpordi ja tarneahela juhtimise valdkonnas.

Akadeemiline kogemus: Kutseõpetaja töökogemus Tallinna Tööstushariduskeskuses (TTHK). Spetsialiseerumine: vedude juhtimine, varude juhtimine, laondus ja klienditeeninduse juhtimine logistikas. Koolitatud ja juhendatud rohkem kui 80 lõpetajat, kes on omandanud kutsekvalifikatsiooni *Veokorraldaja-logistik, tase 4*.

– Õppekava on koostatud vastavalt täiskasvanute koolituse seadusele (TäKS) ja täienduskoolituse standardile.