

TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA · KT-16

Klienditeenindaja logistikas ja kvaliteedijuhtimine

Maht	16 ak t
Vorming	Google Meet – reaalajas veebikoolitus
Algus / Lõpp	10.08.2026 – 11.08.2026
Hind	480,00 € + KM
Väljastatav dokument	Tunnistus / Tõend
Koolitajad	Kristina Ozdoba
Tulumaks	–20% (TuMS § 26)

Intensiivkoolitus

1. Õppekava nimetus

Klienditeenindus logistikas ja tarneahelas: Kliendisuhtlus, müük, GDPR, Eesti õigusnormid ja reklamatsioonid (Intensiivkoolitus)

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 spetsialistidele ja kliendihalduritele kontsentreeritud teadmised ja praktilised oskused professionaalseks klienditeeninduseks logistikasektoris, isikuandmete seaduslikuks töötlemiseks (GDPR / IKS), Eesti tarbijakaitse- ja veoõiguse nõuete rakendamiseks, kiireks hinnapakkumiste koostamiseks ning reklamatsioonide tõhusaks lahendamiseks.

4. Õpiväljundid

Koolituse läbinud õppija:

- Tagab kvaliteetse klienditeeninduse logistikasektoris vastavalt SLA ja KPI standarditele.
- Töötab kliendiandmetega vastavuses isikuandmete kaitse üldmäärusega (GDPR) ja Eesti isikuandmete kaitse seadusega (IKS).
- Rakendab Eesti Võlaõigusseaduse (VÕS) ja Tarbijakaitseaduse (TKS) nõudeid pretensioonide käsitlemisel (sh 15-päevane vastamistähtaeg).

- Arvutab veomarginaale, koostab hinnapakkumisi (Incoterms 2020) ning lahendab kaebusi ja reklamatsioone (ELEA, CMR).

5. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused

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

6. Õppe kogumaht, selle struktuur ja õppekeskkond

- **Õppe kogumaht:** 16 akadeemilist tundi (2 õppepäeva).
- **Teoreetiline ja praktiline veebiõpe (Google Meet):** 16 akadeemilist tundi.
- **Iseseisev töö:** puudub.
- **Õppekeskkonna üksikasjalik kirjeldus:**

Koolitus toimub **reaalajas veebipõhise kaugõppena interaktiivses Google Meet keskkonnas**. Veebikeskkond võimaldab vahetut otseühendust koolitajaga, ekraani jagamist esitluste, CRM-süsteemide (Salesforce, Pipedrive jne) demonstratsiooniks, Exceli hinnakalkulaatorite kasutamiseks ning osalemist juhtumianalüüsides (GDPR, VÕS, CMR ja TTJA nõuded). Õppijatele tagatakse juurdepääs digitaalsetele õppematerjalidele, Incoterms 2020 ja GDPR-i juhenditele ning reklamatsioonide näidismallidele. Õppimiseks on vajalik arvuti või nutiseade, stabiilne internetiühendus, mikrofoni ning veebikaamera.

7. Õppesisu

1. PÄEV: Klienditeeninduse spetsiifika, müük ja GDPR logistikas (8 ak. tundi Google Meetis)

- **Teema 1: Klienditeenindus ja kommunikatsioon logistikas (2 ak. tundi)**

Teenuse kvaliteedi standardid ja SLA (Service Level Agreement). Kliendiootuste juhtimine pingeolukordades ja tarneviivituste korral.

- **Teema 2: Müügiprotsess ja hinnapakkumised (3 ak. tundi)**

Veohindade kalkuleerimine (mahukaal m³, LDM, kg), Incoterms 2020 tarnetingimuste selgitamine ja hinnapakkumiste (Quotation) koostamine.

Praktiline töö: Hinnapakkumise ja kaaskirja koostamine Excelis.

- **Teema 3: Kliendiandmete kaitse ja GDPR logistikas (3 ak. tundi)**

Isikuandmete seaduslik töötlemine logistilises ahelas ja e-kaubanduses (GDPR ja IKS). Andmete edastamine subkontaktoritele (kullerid, vedajad, ladu). GDPR põhimõtted: nõusolek, säilitamise tähtajad ja kustutamiseõigus (*Right to be forgotten*).

Praktiline töö: GDPR andmekaitse kontroll-lehe (Checklist) täitmine klienditeeninduses.

2. PÄEV: Eesti õigusnormid, konfliktihaldus ja reklamatsioonid (8 ak. tundi Google Meetis)

- **Teema 4: Eesti tarbijakaitse- ja veoõigus (2 ak. tundi)**

Tarbijakaitse seadus (TKS) ja Võlaõigusseadus (VÕS). Tarbija 14-päevane taganemisõigus e-poe ostudest, pretensioonide esitamise 2-aastane tähtaeg. Kirjalikele kaebustele vastamise kohustuslik tähtaeg Eestis (15 päeva) ja TTJA regulatsioonid.

- **Teema 5: Reklamatsioonid ja kahjujuhtumite haldus (4 ak. tundi)**

Veosekahjude dokumenteerimine (CMR kaardil märged, fotod, aktid). ELEA Üldtingimused ja CMR konventsiooni vastutuspiirangud (8.33 SDR/kg). Reklamatsioonikirjade vormistamine.

Praktiline töö: Vastuskirja ja lahendusettepaneku koostamine kliendi reklamatsioonile (arvestades VÕS, CMR ja 15-päevast vastamistähtaega).

— **Teema 6: Konfliktihaldus ja teenuse KPI-d (2 ak. tundi)**

Rasked kliendisuhtluse olukorrad, emotsionaalne intelligentsus (EQ) ja proaktiivne teavitamine tarneviivitustest. Klienditeeninduse mõõdikud (NPS, CSAT, päringute töötlemise kiirus).

8. Õppemeetodid

Interaktiivsed veebiloengud Google Meet keskkonnas, rollimängud, arvutusülesanded Excelis, juhtumianalüüsid (case-study GDPR, VÕS ja CMR valdkonnas).

9. Õppematerjalid ja kirjandus

Põhikirjandus ja õpikud:

- **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.

Rahvusvaheline erialakirjandus (2020-2026):

- **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 ja juhendid:

- **Isikuandmete kaitse üldmäärus (GDPR)** (EL 2016/679) & **Isikuandmete kaitse seadus (IKS)**.
- **Võlaõigusseadus (VÕS)** & **Tarbijakaitse seadus (TKS)** (15-päevane vastamistähtaeg).
- **ELEA Üldtingimused (2015)** & **CMR konventsioon (1956)** (8.33 SDR/kg).
- **Incoterms® 2020** & **TTJA juhendmaterjalid**.

10. Hindamismeetod ja lõpetamise tingimused

- **Õppe lõpetamise tingimused:** Osalemine vähemalt 75% veebitundides (Google Meet) ja praktiliste ülesannete (hinnapakumine ja reklamatsioonivastus) edukas sooritamine.
- **Hindamismeetod:** Mitteeristav hindamine (arvestatud / mittearvestatud).

11. Väljastatavad dokumendid

- **Tunnistus:** Väljastatakse õppijale, kes on osalenud vähemalt 75% veebitundidest ja 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 (täiskasvanute koolitamise diplom/koolitus, pedagoogiline töökogemus vähemalt 3 aastat).
- **Praktiline töökogemus:** Vähemalt 25 aastat juhtimiskogemust logistika, transpordi ja tarneahela juhtimise valdkonnas.
- **Akadeemiline ja koolituskogemus:** Kutseõpetaja töökogemus Tallinna Tööstushariduskeskuses (TTHK). Spetsialiseerumine ja ekspertvaldkond: vedude juhtimine ja korraldamine, varude juhtimine,

laondus ja laoteenused, klienditeeninduse juhtimine logistikas. Edukas kogemus spetsialistide ettevalmistamisel: koolitatud ja juhendatud rohkem kui 80 lõpetajat, kes on edukalt omandanud kutsekvalifikatsiooni *Veokorraldaja-logistik, tase 4*.

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

© AKLOG KOOLITUSED OÜ
ainult tutvumiseks