

Õppekava nimetus	„Tule ja jää: kliendikeskne turundus iluspetsialistide jaoks“
Õppekeel	Vene keel
Õppe kogumaht	16 akadeemilist tundi
Auditoorse ja praktilise töö maht	16 akadeemilist tundi
Õppe kestvus	2 päeva
Sihtgrupp	Ilu valdkonna spetsialistid: juuksurid, kosmeetikud, massöörid, jumestajad, manikööri ja pedikööri spetsialistid
Õppe eesmärgid	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Töötada läbi klientide vajadusi</li> <li>- Omandada baasteadmised sellest, kuidas edendada oma äri sotsiaalmeedias (Facebook ja Instagram), kasutades persoonibrändi ning väikse eelarvega turundusmeetmeid</li> <li>- Omandada lojaalsuse tekitamise meetmeid</li> <li>- Omandada kliendikeskse teeninduse ning kliendile suunatud keskkonna loomis põhimõtteid</li> </ul>
Õppeväljundid	<p>Kursuse lõpetaja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oskab määrata kindlaks teenuse sihtrühma, luua toote või teenuse väärtust</li> <li>- Oskab kirjutada müüvaid tekste sotsiaalmeedia jaoks</li> <li>- Omab baasteadmisi edendamise Facebookis ja Instagramis</li> <li>- Omab baasteadmisi persoonibrändi loomisest</li> <li>- Omab baasteadmisi väikse eelarvega turundusmeetmetest</li> <li>- Oskab luua lojaalsusprogramme ja kampaaniaid</li> <li>- Oskab luua kliendikeskset keskkonda</li> <li>- Oskab luua kliendikeskset teenindust</li> </ul>
Kursuse läbiviimise põhiprintsiibid ja -meetmed	<p>Ülalpool mainitud õppeväljundite saavutamiseks ja teadmiste omandamiseks on kursuse jooksul kasutatud järgmised meetmed:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Praktilised harjutused</li> <li>- Arutelud</li> <li>- Individuaalsed tööd</li> <li>- Grupitööd</li> </ul> <p>Kõik õppijad saavad kätte jaotusmaterjale.</p>

<p>Õppekavas seatud eesmärkide täitmiseks ja oskuste omandamiseks vajalike õpperuumide, sisustuse ja seadmete kirjeldus ning nende vastavus õigusaktides sätestatud tervisekaitseõuetele, kui need on kehtestatud</p>	<p>Õpperuumid: õpingud toimuvad vastava varustusega õppeklassis aadressil Jõe 9 – 103, Tallinn</p> <p>Kasutatavad seadmed: loengutahvel, dataprojektor, arvuti, kantseleivahendid</p>
<p>Õppekava</p>	<p>1. loeng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliendid ja nende vajadused</li> <li>• Kuidas müüa oma teenuseid ning rääkida iseendast?</li> <li>• Edendamine sotsiaalmeedias (Facebook ja Instagram)</li> <li>• Edendamine persoonibrändi abil</li> <li>• Väikse eelarvega turundus</li> </ul> <p>2. loeng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuidas me valime spetsialisti?</li> <li>• Kuidas luua maksimaalselt mugavat keskkonda?</li> <li>• Klientide tüübid</li> <li>• Kliendikeskne teenindus</li> <li>• Empaatia ja usalduse loomine</li> <li>• Kampaaniad ja lojaalsusprogrammid</li> </ul>
<p>Koolitajad</p>	<p>1) Jana Gaškova Turunduses üle 12 aasta, on toonud turule palju tuntuid tooteid ja brände, kogenud treener ja turundusagentuuri Paprika juht.</p> <p>2) Natali Reisenbuk Kogenud kosmeetik, Aroma Style Ilustuudio omanik, Tradehouse koolituskeskuse koolitaja, Eesti Esimese Erakosmeetikakooli lõpetaja.</p>
<p>Lõpetamine ehk õppe lõpetamise tingimused</p>	<p>Õpinguid loetakse lõpetatuks, kui osaleja on omandanud kursuse õppekavas loetletud õppeväljundeid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oskab määrata kindlaks teenuse sihtrühma, luua toote või teenuse väärtust</li> <li>- Oskab kirjutada müüvaid tekste sotsiaalmeedia jaoks</li> <li>- Omab baastadmisi edendamisest Facebookis ja Instagramis</li> <li>- Omab baastadmisi persoonibrändi loomisest</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Omab baastadmisi väikse eelarvega turundusmeetmetest</li> <li>- Oskab luua lojaalsusprogramme ja kampaaniaid</li> <li>- Oskab luua kliendikeskset keskkonda</li> <li>- Oskab luua kliendikeskset teenindust</li> </ul> <p>Õppe lõpetamise eelduseks peab osaleja külastama 100% auditoorsetest tundidest.</p>
Kursuse läbimisel väljastatav dokument	<p>Kursuse lõpetamisel iga osaleja saab:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tunnistust, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud</li> <li>- Tõendit, kui õpingute nõuded ei ole täidetud, kuid osaleja võttis osa õppetööst. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud kontakttundide arvule, kuid mitte juhul, kui õppija osales vähem kui pooltes tundides.</li> </ul>