



# Digitaalisessa kaupassa toimiminen 15 osp

## Sisältö

- Valmistautuminen
- Ylläpito ja myynnin edistäminen
- Asiakaspalvelu ja tilausten käsittely

Liiketoiminnan perustutkinto, OPH-4394-2023

## Valmistautuminen

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
tunnistaa digitaalisen kaupan merkityksen organisaatiolle ja yhteyden liiketoiminnan kannattavuuteen				
perehtyy organisaation digitaalisen kaupan kanaviin ja kohderyhmiin				
selvittää digitaalisen kaupan ympäristön toiminnallisuutta				
tunnistaa asiakaspolun eri vaiheita				
tunnistaa kilpailijoiden digitaalisen kaupan muotoja				
tunnistaa digitaalisen kaupan kannattavuuden osatekijöitä				
tuntee tuote- tai palveluvalikoimaa				
perehtyy tilaus- ja toimitusprosessiin				
perehtyy palautus- ja peruutuskäytänteisiin				
selvittää myynti- tai asiakashankinnan tavoitteita				
suunnittelee ja aikatauluttaa työtään				

## Ylläpito ja myynnin edistäminen

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
työskentelee digitaalisen kaupan ympäristössä ja testaa sen toiminnallisuutta				
noudattaa ohjaavia säädöksiä ja organisaation ohjeita digitaalisesta kaupasta, markkinoinnista ja tekijänoikeuksista				
noudattaa ohjaavia säädöksiä sekä organisaation ohjeita tietosuojasta ja salassapidosta				
noudattaa ohjaavia säädöksiä sekä organisaation ohjeita tietoturvasta				
tunnistaa yleisimpiä mahdollisia kyber- ja tietoturvauhkia työssään ja osaa mahdollisessa uhkatilanteessa toimia roolinsa mukaisesti				
ylläpitää digitaalisen kaupan tuotteiden tai palvelujen tietoja				
viestii vastuullisesti tuotteen tai palvelun ympäristövaikutuksista				
vie teksti- ja mediasisältöä tuotteista tai palveluista digitaaliseen kaupan ympäristöön huomioiden organisaation visuaalisen ilmeen				
huomioi saavutettavuusvaatimuksia organisaation edellyttämällä tavalla				
viimeistelee sisällön julkaisuvalmiiksi huomioiden julkaisualustan sekä tarvittaessa muiden käytettyjen digitaalisten kanavien rajoitteet ja mahdollisuudet				
viimeistelee tarvittaessa tuottamansa sisällön hakukoneiden löydettäväksi				
seuraa kävijä- tai myyntidataa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin				
tekee kampanja- ja sesonkimuutoksia				
huolehtii tuotteiden tai palveluiden digitaalisen ostopolun sisältöjen ajankohtaisuudesta				
arvioi työnsä tuloksellisuutta ja vaikutuksia myyntiin				

## Asiakaspalvelu ja tilausten käsittely

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
palvelee asiakkaita palvelukonseptin mukaisesti				
viestii tuotteista- tai palveluista tuntien tietojenantovelvollisuutensa				
hyödyntää tietoa tuotteen tai palvelun ympäristövaikutuksista				
ratkaisee työhön liittyviä ongelmatilanteita				
varmistaa tuotteiden saatavuutta				
vastaanottaa tilauksia				
käsittelee tilauksia ja tallentaa tarvittavat tiedot				
viimeistelee tilauksen toimitusta varten				
noudattaa sovittuja aikatauluja ja työaikoja				
toimii energia- ja resurssiviisaasti				
noudattaa organisaation ohjeita maksuliikenteestä ja maksutapahtumista				
tunnistaa maksutapahtumiin liittyviä riskejä				
tekee palvelutilanteissa sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet				
noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita palautuksissa, peruutuksissa sekä reklamaatioiden käsittelyssä				
välittää asiakaspalautteita eteenpäin omassa työroolissaan ja hyödyntää asiakaspalautetta				

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä työpaikan digitaalisen kaupan työympäristössä. Opiskelija ylläpitää digitaalisen kaupan ympäristöä myyntiä edistäen sekä palvelee asiakkaita ja käsittelee tilauksia. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

# Osaamisen arviointi

Opiskelija

## Tyydyttävä 1

- toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti
- tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti

## Tyydyttävä 2

- toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti
- tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti

## Hyvä 3

- toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti

## Hyvä 4

- suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan

## Kiitettävä 5

- suunnittelee toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti
- esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita
- arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen
- ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta