

# Liiketoiminnan ammattitutkinto kaupan alalle

Vahvista liiketoiminnan, myynnin ja asiakaspalvelun osaamistasi.



## Kenelle?

Tutkinto on suunnattu henkilöille, jotka toimivat kaupan myynti- ja asiakaspalvelutyötehtävissä. Se sopii hyvin jatko-tutkinnoiksi liiketoiminnan perustutkin-nolle. Tutkinnoissa ei ole muodollisia pääsyvaatimuksia.

### Kesto

Noin 1 vuosi.

Valmennus toteutetaan joka toinen viikko iltaopetuksena klo 17-20.

### Osallistumismaksu

250 €

### Lisätiedot

Minttu Kilpinen, koulutuspäällikkö  
minttu.kilpinen@mercuria.fi  
040 7337 493



## Mitä?

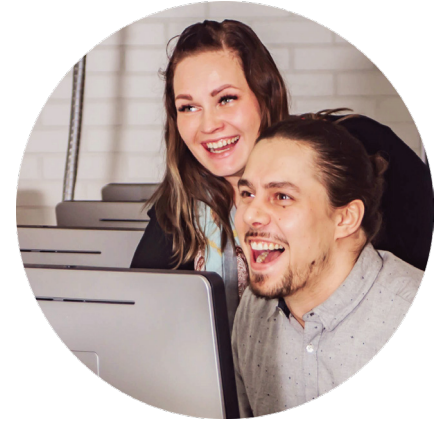
Tutkinnon laajuus on 150 osaamispistettä ja se antaa kelpoisuuden jatko-opintoihin esimerkiksi yliopistoissa. MERCURIAssa voit suorittaa myynnin ja markkinointiviestinnän osaamisalan.

### Tutkinnon osat

- Liiketoiminnan tehtävissä toimiminen (30 osp)
- Myynnin ja asiakaspalvelun suunnittelu ja toteuttaminen (60 osp)

Valintasi mukaan yksi tutkinnon osa seuraavista vaihtoehtoista:

- Asiakashankinta (60 osp)
- Asiakaskokemuksen kehittäminen ja palvelumuotoilu (60 osp)
- Tapahtumatuotanto (60 osp)



## Miten?

Koulutus on oppisopimuskoulutusta, jolloin pääosin kehität ja syvennät osaamistasi omien työtehtäviesi kautta. Ennen koulutuksen käynnistymistä suunnittelemme sinulle henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman (HOKS), jossa määritellään kehittämistarpeesi ja millä työtehtävillä näytät osaamisesi.

HOKS-ohjaajamme sparraa sinua koko koulutusprosessin ajan tutkinnon suorittamisessasi. Työpaikallasi sinulla on mentori, jonka kanssa voit ideoida vastuu-alueesi kehittämistä. Johtamisvalmennuksessa valitset valmennustarjotimeltamme omaa osaamistasi kehittävät lähiopetuspäivät.

Tutustu valmennuskokonaisuuteen esitteen kääntösivulla.



**MERCURIA**  
KAUPPIAITTEN  
KAUPPAOPPILAITOS

Pidätämme oikeuden muutoksiin.

## Oriantaatiopäivä

- Perehdytys työvälineisiin
- Perehdytys koulutuskokonaisuuteen ja oppisopimuskoulutukseen

25.9.2019

10/2019

## Työyhteisön jäsenenä toimiminen

- Työyhteisössä tiimityöllä
  - Vuorovaikutustaidot
- Asiakaspalvelutilanteissa toimiminen:
- Vuorovaikutteinen asiakaspalvelutyö

11/2019

## Ohjausta opiskeluun ja tutkinnon suorittamiseen

- Työlainsäädäntö, työturvallisuus, tietosuoja
- Liiketoiminnan tehtävissä toimiminen:
  - Strategia, liiketoimintamalli, arvot

12/2019

## Liiketoiminnan tehtävissä toimiminen

- Kustannustehokas toiminta
  - Tuloksellisen toiminnan suunnittelu ja seuranta
- Myynti- ja asiakaspalvelutyön suunnittelu:
- Sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät
  - Asiakaskohderyhmien tunnistaminen

1/2020

## Myynti- ja asiakaspalvelutyön suunnittelu

- Myynti- ja asiakaspalvelutyöhön liittyvät säädökset
- Tavoitteiden ja toimenpiteiden sekä aikataulujen asettaminen myyntityölle
- Suunnitelman laatiminen

2/2020

## Palvelu ja asiakaslähtöinen myynti

- Myynti- ja palvelukanavat
- Asiakkaan tilanteet ja tarpeet
- Vuorovaikutteinen ja asiantunteva keskustelu

3/2020

## Myynti- ja asiakaspalvelutyön tuloksellisuuden arviointi

- Myynnin ja tuloksellisuuden seuranta
- Myynnin ja asiakaspalvelun jälkitoimien hoitaminen
- Asiakaspalautteet, reklamaatiot ja asiakastyytyväisyyden varmistaminen
- Myynti- ja asiakaspalvelutyön kehittämissuunnitelma

4-6/2020

11/2020

## Valinnainen tutkinnon osa

Valmis!

# Valmennustarjotin

Lähiopetuspäivät järjestetään MERCURIAssa Vantaan Martinlaaksossa hyvien liikenneyhteyksien päässä.

## Hae nyt!

Uusi ryhmä käynnistyy  
25.9.2019

Täytä hakulomake  
osoitteessa

[mercuria.fi](http://mercuria.fi)