

Tutkinto: Liiketoiminnan ammattitutkinto

Tutkinnon osa: Myynnin ja asiakaspalvelun suunnittelu ja toteuttaminen	
Opiskelijan nimi:	Syntymäaika
Puhelinnumero:	Sähköposti
Tehtävänimike:	
Näyttöympäristö ja osoite:	
Näytön ajanjakso: . .20 - . .20	

Tutkinnon osaan liittyvät pakolliset dokumentit: - Myynti- ja asiakaspalvelutyön suunnitelma
Tutkinnon osaan liittyvät muut dokumentit:

Työelämän arvioija(t):

Nimi:	Organisaatio:	Tehtävänimike:	Sähköposti:

Koulutuksen järjestäjän edustaja:

Nimi:	Organisaatio:	Tehtävänimike:	Sähköposti:
	Länsirannikon Koulutus Oy WinNova		

Arvioijat

Näytön arvioijiksi nimettyjen työelämän arvioijien tehtävänä on arvioida tutkinnon opiskelijan osaamista käytännön työtehtävissä. Arvioinnin pohjana käytetään ko. tutkinnon perusteissa määriteltyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja arviointikriteereitä, jotka on kuvattu tässä lomakkeessa. Työelämän arvioijat voivat edustaa joko työnantaja-tahoa tai työntekijätahoa.

Kaikilla opiskelijan ammattitaitoa arvioivilla henkilöillä tulee olla vahva osaaminen kyseisen tutkinnon työtehtävistä.

Osaamisen arviointi

Osaamisen arviointi on osaamisen todentamista. Arviointi tehdään arvioimalla opiskelijan osoittamaa osaamista ko. tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimuksiin, arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin. Arvioijien tehtävänä on arvioida, vastaako osoitettu osaaminen tutkinnon perusteita.

Arviointi tapahtuu tilanteeseen sopivilla menetelmillä, kuten havainnoimalla opiskelijan työskentelyä, tarkastelemalla työskentelyssä aikaansaatuja tuloksia, kyselemällä häneltä perusteluja tehtyihin valintoihin, pyytämällä opiskelijaa itse arvioimaan omaa suoritustaan. Hyvä käytäntö on käydä opiskelijan kanssa keskustelu, jossa hänellä on mahdollisuus täydentää näyttöään suullisesti. Keskustelussa tehdyt havainnot kirjataan arviointilomakkeeseen.

Opiskelijalle on annettava mahdollisuus itsearviointiin. Itsearvioinnin hän tekee joko annetulle lomakkeelle tai vapaamuotoisesti.

Kun arvioijat toteavat näytön olevan riittävän, he laativat tekemiensä havaintojen perusteella kirjallisen arvioinnin opiskelijan osaamisesta tähän lomakkeeseen. Ammatti- ja erikoisammattitutkinnot arvioidaan asteikolla hyväksytty tai hylätty.

AMMATTITAITOVAATIMUS	Arvioinnin kohteet ja kriteerit		
Opiskelija osaa suunnitella myynti- ja asiakaspalvelutyötä	<p>Myynti- ja asiakaspalvelutyön suunnittelu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. suunnittelee myynti- ja asiakaspalvelutyötään tavoitteellisesti tehtävät ja aikataulut huomioiden 2. ottaa suunnittelussa huomioon eri asiakasryhmät 3. yhdistää myynti- ja asiakaspalvelutehtävät sovitusti markkinoinnin toimenpiteisiin 4. tekee yhteistyötä sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kanssa toimenkuvansa mukaisesti 5. ottaa huomioon toimialaan, myyntiin ja sopimuskäytäntöihin liittyvät säädökset ja ohjeet 6. esittelee suunnitelman esimiehelleen 		
Kirjaa ammattitaitovaatimuksen mukaiset työtehtävät (ydinkohdat) niin, että arvioija saa käsityksen, mitä teet, jotta tämän ammattitaitovaatimuksen kriteerit täyttyvät.			
<p>Arvioinnin perustelut</p> <p>Perustelut osaamisesta suhteessa ammattitaitovaatimuksen arvioinnin kriteereihin (vertaa työtehtävät, tuotetut dokumentit).</p>			
<p>Arviointi:</p> <p><input type="checkbox"/> Kyllä, tutkinnon suorittajan ammattitaito vastaa arvioinnin kohteen kriteerejä.</p> <p><input type="checkbox"/> Ei, tutkinnon suorittajan ammattitaito ei vastaa arvioinnin kohteen kriteerejä. Perustele tähän, miksi ei</p>	<p>Itsearviointi:</p> <p>Tutkinnon suorittajalla on mahdollisuus osaamisensa itsearviointiin.</p> <p><input type="checkbox"/> Kirjallinen</p> <p><input type="checkbox"/> Suullinen</p> <p><input type="checkbox"/> Ei esitetty</p>	<p>Käytetyt arviointimenetelmät:</p> <p><input type="checkbox"/> Havainnointi</p> <p><input type="checkbox"/> Tulosten tarkastelu</p> <p><input type="checkbox"/> Haastattelut</p> <p><input type="checkbox"/> Keskustelu</p> <p><input type="checkbox"/> Itsearviointiin tutustuminen</p> <p><input type="checkbox"/> Kirjallisten tuotosten arviointi</p> <p><input type="checkbox"/> Muu mikä:</p>	<p>Päiväys, allekirjoitus ja nimen selvennys</p>

AMMATTITAITOVAATIMUS	Arvioinnin kohteet ja kriteerit		
Opiskelija osaa palvella ja myydä asiakaslähtöisesti.	<p>Palveleminen ja myyminen asiakaslähtöisesti</p> <p>7. palvelee asiakkaita aktiivisesti ja tavoitteellisesti organisaation käyttämissä myynti- ja palvelukanavissa</p> <p>8. keskustelee vuorovaikutteisesti ja asiantuntevasti asiakkaiden kanssa</p> <p>9. kartoittaa asiakkaan tilanteen ja tarpeet</p> <p>10. päättää kaupan, solmii asiakkuuksia ja palvelee asiakkaita toimenkuvansa mukaisesti</p> <p>11. käyttää myynti- ja asiakastietojärjestelmiä toimenkuvansa edellyttämällä tavalla</p>		
Kirjaa ammattitaitovaatimuksen mukaiset työtehtävät (ydinkohdat) niin, että arvioija saa käsityksen, mitä teet, jotta tämän ammattitaitovaatimuksen kriteerit täyttyvät.			
<p>Arvioinnin perustelut</p> <p>Perustelut osaamisesta suhteessa ammattitaitovaatimuksen arvioinnin kriteereihin (vertaa työtehtävät, tuotetut dokumentit).</p>			
<p>Arviointi:</p> <p><input type="checkbox"/> Kyllä, tutkinnon suorittajan ammattitaito vastaa arvioinnin kohteen kriteerejä.</p> <p><input type="checkbox"/> Ei, tutkinnon suorittajan ammattitaito ei vastaa arvioinnin kohteen kriteerejä. Perustelee tähän, miksi ei</p>	<p>Itsearviointi:</p> <p>Tutkinnon suorittajalla on mahdollisuus osaamisensa itsearviointiin.</p> <p><input type="checkbox"/> Kirjallinen</p> <p><input type="checkbox"/> Suullinen</p> <p><input type="checkbox"/> Ei esitetty</p>	<p>Käytetyt arviointimenetelmät:</p> <p><input type="checkbox"/> Havainnointi</p> <p><input type="checkbox"/> Tulosten tarkastelu</p> <p><input type="checkbox"/> Haastattelut</p> <p><input type="checkbox"/> Keskustelu</p> <p><input type="checkbox"/> Itsearviointiin tutustuminen</p> <p><input type="checkbox"/> Kirjallisten tuotosten arviointi</p> <p><input type="checkbox"/> Muu mikä:</p>	<p>Päiväys, allekirjoitus ja nimen selvennys</p>

AMMATTITAITOVAATIMUS		Arvioinnin kohteet ja kriteerit	
Opiskelija osaa hoitaa myynnin ja asiakaspalvelun jälkitoimet	Myynnin ja asiakaspalvelujen jälkitoimien hoitaminen 12. käsittelee asiakaspalautetta ohjeiden mukaisesti varmistaen asiakastyytyväisyyden 13. varmistaa sovittujen asioiden toteuttamisen 14. varmistaa reklamaatioiden hoidon organisaation toimintatapojen mukaisesti ja asiakasta tyydyttävällä tavalla 15. varmistaa organisaation prosessien mukaisesti asiakkuuksien hoitoon liittyvät toimenpiteet		
Kirjaa ammattitaitovaatimuksen mukaiset työtehtävät (ydinkohdat) niin, että arvioija saa käsityksen, mitä teet, jotta tämän ammattitaitovaatimuksen kriteerit täyttyvät.			
Arvioinnin perustelut Perustelut osaamisesta suhteessa ammattitaitovaatimuksen arvioinnin kriteereihin (vertaa työtehtävät, tuotetut dokumentit).			
Arviointi: <input type="checkbox"/> Kyllä, tutkinnon suorittajan ammattitaito vastaa arvioinnin kohteen kriteerejä. <input type="checkbox"/> Ei, tutkinnon suorittajan ammattitaito ei vastaa arvioinnin kohteen kriteerejä. Perustele tähän, miksi ei	Itsearviointi: Tutkinnon suorittajalla on mahdollisuus osaamisensa itsearviointiin. <input type="checkbox"/> Kirjallinen <input type="checkbox"/> Suullinen <input type="checkbox"/> Ei esitetty	Käytetyt arviointimenetelmät: <input type="checkbox"/> Havainnointi <input type="checkbox"/> Tulosten tarkastelu <input type="checkbox"/> Haastattelut <input type="checkbox"/> Keskustelu <input type="checkbox"/> Itsearviointiin tutustuminen <input type="checkbox"/> Kirjallisten tuotosten arviointi <input type="checkbox"/> Muu mikä:	Päiväys, allekirjoitus ja nimen selvennys

AMMATTITAITOVAATIMUS	Arvioinnin kohteet ja kriteerit		
Opiskelija osaa arvioida myynti- ja asiakaspalvelutyön tuloksellisuutta	<p>Myynti- ja asiakaspalvelutyön tuloksellisuuden arviointi</p> <p>16. seuraa myynnin onnistumista ja tuloksellisuutta toimenkuvansa edellyttämällä tavalla</p> <p>17. kerää palautetta myynti- ja asiakaspalvelutyöstään</p> <p>18. arvioi myynti- ja asiakaspalvelutilanteissa toimimistaan</p> <p>19. ottaa saamansa palautteet ja kehitysideat huomioon työssään</p>		
Kirjaa ammattitaitovaatimuksen mukaiset työtehtävät (ydinkohdat) niin, että arvioija saa käsityksen, mitä teet, jotta tämän ammattitaitovaatimuksen kriteerit täyttyvät.			
<p>Arvioinnin perustelut</p> <p>Perustelut osaamisesta suhteessa ammattitaitovaatimuksen arvioinnin kriteereihin (vertaa työtehtävät, tuotetut dokumentit).</p>			
<p>Arviointi:</p> <p><input type="checkbox"/> Kyllä, tutkinnon suorittajan ammattitaito vastaa arvioinnin kohteen kriteerejä.</p> <p><input type="checkbox"/> Ei, tutkinnon suorittajan ammattitaito ei vastaa arvioinnin kohteen kriteerejä. Perustele tähän, miksi ei</p>	<p>Itsearviointi:</p> <p>Tutkinnon suorittajalla on mahdollisuus osaamisensa itsearviointiin.</p> <p><input type="checkbox"/> Kirjallinen</p> <p><input type="checkbox"/> Suullinen</p> <p><input type="checkbox"/> Ei esitetty</p>	<p>Käytetyt arviointimenetelmät:</p> <p><input type="checkbox"/> Havainnointi</p> <p><input type="checkbox"/> Tulosten tarkastelu</p> <p><input type="checkbox"/> Haastattelut</p> <p><input type="checkbox"/> Keskustelu</p> <p><input type="checkbox"/> Itsearviointiin tutustuminen</p> <p><input type="checkbox"/> Kirjallisten tuotosten arviointi</p> <p><input type="checkbox"/> Muu mikä:</p>	<p>Päiväys, allekirjoitus ja nimen selvennys</p>

Täytetään, kun kaikkiin ammattitaitovaatimukseen liittyvä osaaminen on osoitettu.

Tutkinnon osan arviointipäätös

Arviointi: Hyväksytty / Hylätty
Perustelut arviointipäätökselle:
Paikka ja päiväys . . .20
Työelämän arvioija (allekirjoitus ja nimenselvennys)
Koulutuksen järjestäjän arvioija (allekirjoitus ja nimenselvennys)

Arvioinnin oikaisumenettely <ul style="list-style-type: none">Opiskelijalla on oikeus pyytää osaamisen arvioinnin tarkistamista arvioijien päättämästä arvioinnista. Osaamisen arvioinnin tarkistamista tulee pyytää arvioijilta 14 päivän kuluessa siitä ajankohdasta, kun opiskelijalla on saanut tietoonsa osaamisen arvioinnin. Opiskelijan tulee pyytää arvioinnin tarkistamista kirjallisesti. Tarkistuspyyntö toimitetaan opintotoimistoon (opintotoimisto.poripalvelu@winnova.fi tai opintotoimisto.rauma@winnova.fi). Arvioinnin suorittaneet arvioijat tekevät päätöksen arvioinnin tarkistamisesta ilman aiheetonta viivytystä.Tutkintokoulutuksen opiskelijalla on oikeus pyytää oikaisua arvioinnin tarkistuspyynnön perusteella annettuun päätökseen. Tutkintokoulutuksen opiskelija voi pyytää arvioijien tarkistuspyyntöön antamaan päätökseen edelleen oikaisua työelämätoimikunnalta. Oikaisua pyydetään kirjallisesti 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.
--

Tutkinnon osan arviointipäätös perusteluineen sekä arvioinnin oikaisumenettely on annettu tiedoksi opiskelijalle:

Paikka ja päiväys . . .20
Opiskelija (allekirjoitus ja nimenselvennys)