

VÕRUMAA KUTSEHARIDUSKESKUS

Teeninduse õppevaldkond  
Kaubandus

Jaanika Semm

MK-14

Praktika aruanne

Juhendaja Anu Seim

Väimela 2016

## Sisukord

Sissejuhatus .....	3
Ettevõtte tutvustus .....	4
Praktikandi tegevus ettevõttes .....	5
Hinnang praktika kohta .....	7
Kokkuvõte .....	8
PRAKTIKAPÄEVIK .....	9

## Sissejuhatus

Praktika toimus Põlva Tarbijate Ühistu kontoris. Praktika algas 11 aprill ja lõppes 5 juuni. Praktika koha valisin sellejärgi, et algselt oli soov saada praktikale Põlva Selverisse. Kuna aga nemad ei vastanud minu kirjale siis valisin Põlva Tarbijate Ühistu. Selverisse soovisin just sellepärast, et saada uusi ja erinevaid kogemusi, kuna Tarbijate Ühistus olin ka eelmisel aastal praktikal.

Esimesel päeval lugesin läbi tööohutus juhendit ja teeninduskontseptsiooni. Sain teada, kuidas on õige kliente teenindada ja mida öelda olukordades, kus klient on vihane või närviline.

## Ettevõtte tutvustus

Ettevõtte nimetus on Põlva Tarbijate Ühistu. Põhitegevus on jaekaubandus.

Ühistu tegevusaladeks on:

- 1.1. Toidukaupade jae- ja hulgikaubandus;
- 1.2. Alkohoolsete jookide jaekaubandus;
- 1.3. Õlle jae- ja hulgikaubandus;
- 1.4. Tubakatoodete jaekaubandus;
- 1.5. Tööstuskaupade jae- ja hulgikaubandus;
- 1.6. Väärismetallist ja vääriskividest toodete müük;
- 1.7. Komisjonikaubandus;
- 1.8. Ühiskondlik toitlustamine koos alkoholiga.
- 1.9. Majutusteenuse osutamine

Põlva Tarbijate Ühistus töötab ligi 300 inimest. Põlva Tarbijate Ühistul on 31

kaubandusettevõtet. Peale selle on veel kondiitritsehh, Põlva Kaubamaja Kohvik ja köök (valmistab ka kauplustele kulinaariatoodangut), bowling Edu keskses ja Räpina

Ühisgümnaasiumi söökla. Põlva Tarbijate Ühistul on linnakauplused, kui ka maakauplused.

Maakauplusi on kokku 16 ja need on Saverna Konsum, Veriora AjaO, Kanepi AjaO, Värska AjaO, Orava AjaO, Vaste-Kuuste AjaO, Illimar, Põlgaste, Peri, Mooste, Lemmik, Mikitamäe AjaO, Ruusa, Leevaku, Linte ja Leevi. Linnakauplusi on 5 ja need on Edu Keskuse konsum, Räpina konsum, Ülenurme konsum, Toiduait, Selvehalli konsum.

Tööstuskauplusi on 9 ja need on Põlva E-Ehituskeskus, Räpina E-Ehituskeskus, Meister, Mööblimaja, Kauplus Universaal, Kauplus Univermag, Moemaailm, Kodumaailm, Euronics ja Mängumaailm.

Põlva Tarbijate Ühistus kehtib Säästukaart. On ka olemas Säästukaart+, mis on krediitkaardi põhine. Säästukaardi ja Säästukaart plussiga on võimalik koguda igalt ostult boonust, millega on võimalik hiljem maksta kauba eest.

## Praktikandi tegevus ettevõttes

### SWOT analüüs

Minu tugevused: Kohusetundlik, abivalmis, rõõmsameelne	Minu nõrkused: Vähene töökogemus, hirm mitte hakkama saamisel töökeskkonnas.
Võimalused: Parandada töökogemust.	Ohud: Mitte hakkama saada töökeskkonnas ja töö ülessannetega.

Õnnestus teada saada, kuidas toimub müügikorraldamine. Võimalus oli näha, kuidas näeb välja töö kontoris. Lisaks sain meelde tuletada, kuidas käib töö kaupluses, sest pidin mitu nädalat asendama Meistri kaupluses, kui ka Kodumaaailma osakonnas.

Tekitas probleeme töö ülessannete leidmisega. Kuna kõigil oli oma kindel töö, mida teha. Praktikal olles õppisin, kuidas teha konkurentsi uuringut ja samuti kuidas koostada vajalikke tabelid, mida saaks hiljem kasutada. Suurimaks uurimus tööks oligi konkurentsiuuring. Milles uurisin, millised näevad välja Põlvas asuvad kauplused, nende hulka kuulusid Ostumarket ehk Meie toidukaubad, Selvehall Konsum, Selver, Säästumarket, Toiduait ja Põlva Edu keskus. Uuringus analüüsisin, millised on kaupluste ümbrus, kui palju on prügikaste, kas on olemas rattahoidmiskohad, palju on parkimiskohtasid ja kui laiad on parkimiskohad, millised on reklaamid nii kaupluses sees, kui ka väljas, kui puhtad on ukсед ja aknad. Lisaks uurisin milline näeb välja kauplus seest. Kui puhtad on riulid, põrand, külmikud, sügavkülmikud. Kui palju on kaupluses ostukorve ja kärusid. Kuidas on kaup paigutatud ja milline on väljapanek. Paigutuse juures võrdlesin, kas riulid on tühjad või liiga täis. Kuidas on paigutatud hinnasildid, hinnasildid peavad algama sealt, kust algab kaup. Uurisin lisaks, milline on kaupluse sortimenti. Kas sortimenti kuuluvad eksootilisi puuvilju, kalatooteid, maitserohelisi. Milliseid liha sorte leidub poes, kui palju on pakendatud lihatooteid ja kui kaupluses oli lett, siis kui palju on erinevaid lihatooteid letis. Lisaks vaatasin kauba välimust ja kvaliteeti. Samuti vaatasin, milliseid abioperatsioonid on kaupluses kas on olemas valmistoit, apteek, taaraautomaat, pangautomaat, kliendikaart, lastekärud, infolett. Sain näha ka millega tegeleb personalijuht. Tema juures õppisin dokumente sorteerima. Töö ülesandeks anti kätte töötajate tervisetõendite kaust. Pidin tegema tabeli excelisse, kuhu kirjutasin, kuna keegi peab uuesti tervisekontrolli minema ja välja tooma ka, kes pole käinud

üldse tervisekontrollis.

Lisaks töötasin neli nädalat kaupluses. Olin Meistri kaupluses, kui ka Kodumaailma osakonnas. Tuletasin meelde, kuidas kasutada kassasüsteemi. Võtsin vastu kaupa õnnitluskaarte, kunstlilli, laua nõusid. Lisaks sain koostada arveid, kui ettevõtte soovis kaupa saada arvega.

Praktikal olles sain parandada töökogemust. Sain juurde rohkem julgust, et hakkama saada töökeskkonnas.

## Hinnang praktika kohta

Koolipoolse korralduse kohta pole midagi negatiivset kirjutada. Eelnevalt sai kursusejuhendajalt teada, mida peame täitma praktikal olles. Samuti kursusejuhendajaga sai kogu praktika vältel suhelda meili teel. Kui tekkis endal küsimusi, siis sai kohe kirjutada ja küsida. Ning kursusejuhendaja küsis ise samuti, kuidas läheb ja kas on tekkinud küsimusi. Ettevõttepoolne korraldus oli samuti hea. Esimesel päeval lugesin läbi eeskirjad ja teeninduskontseptsiooni. Teisel päeval arutasime koos sortimendijuhi, müügijuhi, kaubandusdirektori ja tööstuskaupade müügijuhtidega läbi minu praktika töö ülesanded. Teisel nädalal praktikal olles pakuti tööd klienditeenindajana. Alguses pidin asendama kodumaailmas. Hiljem ootamatult jäi haiguslehele Meistri kaupluses klienditeenindaja, siis paluti kas mul oleks võimalik ka seal asendada.

Koolis omandatud teadmised tulid kasuks just konkurentsiuuringut tehes, sest olime koostanud e-õpimapi, kust sain kiiresti vaadata ja meelde tuletada, mida peab vaatama kauplusi külastades. Samuti tuli kasuks teadmised Winshopist ja NewVisioni kassasüsteemist, kuna Põlva Tarbijate Ühistu kasutab neid samu programme.

## Kokkuvõte

Praktikal olles sain teada, kuidas teha konkurentsiuuringut ja sorteerida dokumente. Hiljem, kui olin külastanud kõiki Põlva toidukauplusi, siis sain analüüsida enda tehtud tööd. Ning hiljem tegin ettevõttele ettepanekud, mida saaksid nad paremaks muuta või teha oma kaupluste puhul. Lisaks töötasin ka kaupluses klienditeenindajana. Teenindasin kliente, võtsin vastu kaupa, koostas arveid.



## PRAKTIKAPÄEVIK

Õpilane	Jaanika Semm
Eriala	Müügikorraldus
Õpperühm	MK-14
Kursus	II
Praktika nimi	Kaupluse müügitöö korraldus
Praktika toimumise aeg ja koht	11.04.2016-05.06.2016 Põlva Tarbijate Ühistu kontor
Praktikajuhendaja nimi ja ametikoht	Kristo Anderson, Kaubandusdirektor

Kuupäev	Töötundi- de arv	Tööülesanded, tegevused	Uued kogemused, teadmised ja oskused (õpitu analüüs)	Juhendaja allkiri
11.04	9	Lugesin uuesti läbi tööohutusega seotud eeskirjad ja juhendid. Koostas excelis tabeli töötervishoiu kontrolli kohta, et oleks lihtsam ülevaade, kes on käinud tervisekontrollis ja kes peavad uuesti minema.	Sain teada, kuidas koostada tabel töötervishoiu kontrolli kohta.	
12.04	8	Vaatasime üle koos kaubandusdirektori, sortimendijuhi ja müügijuhi ning tööstuskaupade müügijuhtidega üle minu praktikakava. Ning anti ülesandeks uurida konkurente ja koostada	Mõtlesin välja mida võrrelda kauplusi külastades. Näiteks, kui puhtad on kaupluse, kuidas on kaup välja pandud, milline on sortiment, milline on kaupluse ümbrus kui palju prügikaste ja	

Kuupäev	Töötundi- de arv	Tööülesanded, tegevused	Uued kogemused, teadmised ja oskused (õpitu analüüs)	Juhendaja allkiri
		excelis tabel küsimustega. Mida vaadata, kui külastan kauplusi.	parkimiskohti kauplusel on.	
13.04	8	Tegelesin konkurentsiuuringu küsimustega. Mõtlesin ka välja tooted, mida võrrelda hinnavõrdluses, kui lähen kauplusi külastama.	Sain teada, millised on põhi tooted, mida peab võrdlema hinnavõrdluses.	
14.04	8	Tegelesin edasi konkurentsiuuringu küsimustega.	Sain teada, millele peaks tähelepanu pöörama kauplusi külastades.	
15.04	8	Tegin edasi konkurentsiuuringu tabelit.		
18.04	8	Tegin valmis konkurentsiuuringu tabeli, millega oleks võimalik minna kauplusi külastama.	Sain valmis konkurentsiuuringu tabeli.	
19.04	8	Külastasin Põlva Toiduaita, et vaadata kas minu loodud tabel sobib uuringuks. Hiljem tegin tabelis muudatusi.	Sain teada, mida pean muutma oma loodud tabelis.	
20.04	8	Muutsin ja täiendasin tabelit.	Täiendasin tabelit.	
21.04	8	Muutsin ja täiendasin tabelit.	Täiendasin tabelit.	
22.04	8	Tegelesin veel tabeliga ja vaatasime üle minu tehtud tabeli koos	Muutsin ja täiendasin tabelit.	

Kuupäev	Töötundi- de arv	Tööülesanded, tegevused	Uued kogemused, teadmised ja oskused (õpitu analüüs)	Juhendaja allkiri
		kaubandusdirektori, sortimendijuhi ja müügijuhiga, et kas on veel midagi vaja muuta.		
25.04	8	Küllastasin kauplusi konkurentsiringu nimel. Jõudsin küllastada Toiduaita, Ostumarketit.	Täitsin kaupluse ülevaate lehte Toiduaita ja Ostumarketit kohta.	
26.04	8	Küllastasin kauplusi edasi ja täitsin kaupluse ülevaate lehte. Küllastasin Selver, Säästumarket, Selvehall, Põlva Edu keskuse konsum.	Täitsin kaupluse ülevaate lehte Selveri, Säästumarketit, Selvehalli, Edu keskuse kohta.	
27.04	9	Olin tööl Kodumaailmas. Teenindasin kliente.	Tuletasin meelde uuesti, kuidas kassasüsteemi kasutada.	
28.04	8	Kirjutasin kaupluse ülevaate lehtedelt kogu info arvutisse.	Sain valmis kirjutatud kaupluse ülevaate lehtedelt info arvutisse.	
29.04	9	Olin tööl Kodukaubas. Olin kassas ja teenindasin kliente.	Teenindasin ja aitasin kliente.	
2.05-4.05	27	Olin tööl Kodukaubas. Olin kassas ja teenindasin kliente. Võtsin kaupa vastu ja kauba müügisaali välja.	Õppisin tegema Winshopis arvet.	
5.05	8	Olin kontoris analüüsisin oma tehtud tööd. Mõtlesin, mida saaksid poed paremini teha.	Mõtlesin välja punkte, mida saaksid kauplused muuta ja paremaks teha.	

Kuupäev	Töötundi- de arv	Tööülesanded, tegevused	Uued kogemused, teadmised ja oskused (õpitu analüüs)	Juhendaja allkiri
6.05	8	Olin Meistri kaupluses. Sain tundma õppida teistsugust sortimenti ja teenindasin kassas kliente.	Õppisin, milline sortiment on omane Meistri kauplusele.	
9.05	8	Olin kontoris. Kirjutasin edasi analüüsi ja analüüsisin oma tehtud tööd.	Analüüsisin enda tehtud tööd.	
10.05- 13.05	36	Olin kolm päeva Meistri kaupluses asendamas ja üks päev Kodumaailmas asendamas. Teenindasin kassas kliente, võtsin vastu kaupa ja panin kaupa müügisaali välja.	Õppisin, kuidas tehakse aruandlust, kuidas tellitakse kaupa.	
16.05- 20.05	40	Olin Kodumaailmas, teenindasin kliente ja olin kassas. Võtsin vastu kaupa ja panin välja müügisaali.	Kauba vastuvõtt ja klientide teenindamine.	
23.05	8	Olin kontoris teginn edasi analüüsi, kust eelnevalt pooleli jäin.	Mõtlesin, mida võrrelda analüüsis.	
24.05	8	Olin kontoris tegin edasi analüüsi ja mõtlesin välja mida saaksid poed paremini teha ja muuta. Parandasin ja täiendasin.	Mõtlesin välja punktid, mida saaksid kauplused paremini teha.	
25.05	8	Olin kontoris tegin edasi analüüsi. Muutsin ja täiendasin.	Täiendasin enda analüüsi.	

Kuupäev	Töötundi- de arv	Tööülesanded, tegevused	Uued kogemused, teadmised ja oskused (õpitu analüüs)	Juhendaja allkiri
26.05	8	Olin kontoris ja tegin edasi analüüsi.	Täiendasin enda analüüsi.	
27.05	8	Lõpetan analüüsi, et saaksin selle ära saata kaubandusdirektorile.	Sain valmis analüüsi.	
31.05	9	Olin Kodumaailmas, teenindasin kassas kliente.	Klientide teenindamine ja abistamine.	
2.06	9	Olin Kodumaailmas, teenindasin kliente.	Klientide teenindamine ja abistamine.	

Ettevõttepoolse praktikajuhendaja hinnang praktikandile

Ettevõttepoolse praktika juhendaja allkiri \_\_\_\_\_

Kuupäev \_\_\_\_\_

.....

..

Täidab kooli praktikajuhendaja

Praktika hinne \_\_\_\_\_

Allkiri \_\_\_\_\_

Kuupäev \_\_\_\_\_

Märkused praktikandi, praktika korralduse jm. kohta