



# Tuote- ja palveluneuvonta 15osp

## Sisältö

- Neuvontatilanteen suunnittelu
- Neuvontatilanteen toteuttaminen
- Neuvontatilanteen arviointi

Liiketoiminnan perustutkinto, OPH-2697-2017

## Neuvontatilanteen suunnittelu

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
perehtyy omalla vastualueensa tuotteisiin tai palveluihin				
sopii tuote- tai palveluneuvontatilanteen toteuttamisesta				
määrittelee tuote- tai palveluneuvonnan kohderyhmän				
asettaa tuote- tai palveluneuvonnan tavoitteet				
selvittää valitun tuoteryhmän, tuotteen tai palvelun ominaisuudet tyypillisissä käyttökohteissa				
tunnistaa kilpailevia tuotteita ja palveluita				
selvittää tuotteen, tuoteryhmän tai palvelun elinkaarta ja ympäristövaikutuksia				
tutustuu tuotteiden tai palveluiden toimitusaikoihin ja huomioi niiden vaikutukset tuote- tai palveluneuvontatilanteeseen				
selvittää neuvonnan toteutuskanavan ja huomioi sen erityispiirteet				
tunnistaa työtehtävässään digitalisaation hyödyntämismahdollisuuksia				
suunnittelee ja aikatauluttaa työtehtäviään huomioiden mahdolliset esillepanon järjestelyt				

## Neuvontatilanteen toteuttaminen

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
toteuttaa tuote- tai palveluneuvontaa suunnitellusti				
käyttää tarvittavia työvälineitä, digitaalisia laitteita sekä palveluita ja sovelluksia				
noudattaa ohjaavia säädöksiä ja organisaation ohjeita tuote- tai palveluneuvonnassa				
esittelee tuotteita tai palveluita osana kokonaisratkaisua				
kertoo valitun tuoteryhmän, tuotteen tai palvelun edut ja hyödyt asiakkaalle				
Kertoo tuotteiden ja palvelujen ympäristövaikutuksista				
neuvoo asiakkaita tuotteiden tai palveluiden käytössä				
tunnistaa keskeisiä käsitteitä tutkintokielen lisäksi toisella kotimaisella kielellä tai vieraalla kielellä				
hyödyntää sidosryhmäyhteistyötä työtehtävänsä mukaisesti				
toimii energia- ja resurssiviisaasti				
noudattaa sovittuja aikatauluja ja työaikoja				
noudattaa ohjaavia säädöksiä ja organisaation ohjeita tietosuojasta ja salassapidosta				
ratkaisee työtehtävissä esiin tulleita ongelmatilanteita				
huolehtii tuote- tai palveluneuvontaympäristön siisteydestä ja järjestyksestä				
varmistaa asiakasinformaation oikeellisuuden				

## Neuvontatilanteen arviointi

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
arvioi tuote- tai palveluneuvontatilanteen tavoitteiden toteutumista ja kannattavuutta				
esittelee tuote- tai palveluneuvontatilanteen tuloksellisuutta				
tekee perusteltuja kehittämissuhteita tuote- tai palveluneuvonnan toteuttamiseen				

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä suunnittelemalla ja toteuttamalla erillisen tuote- tai palveluneuvontatilanteen työpaikan työympäristössä. Lisäksi opiskelija arvioi tavoitteiden toteutumista ja kertoo neuvontatilanteen tuloksellisuudesta. Neuvontatilanne voidaan toteuttaa myös digitaalisessa ympäristössä. 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