

KLIENDITEENINDUSE TÄIENDUSKOOLITUS

Infopäev 17.oktoober 2013

1.	Õppekava nimetus eesti keeles	Klienditeenindus
2.	Õppekava nimetus inglise keeles	Customer service
3.	Õppevorm	Täienduskoolitus
4.	Õppekava maht (EAP)	5 EAP, sh 80 tundi auditoorset tööd + 50 tundi individuaalset tööd
5.	Õppetöö keel	Eesti keel
6.	Sihtgrupp	Klienditeenindajad, kes soovivad täiendada ja/või värskendada oma klienditeenindusalaalaseid kompetentse ning alustavad klienditeenindajad, kes vajavad teadmisi klienditeeninduse põhimõtetest ning praktilisi näiteid ning oskusi valdkonnas toime tulemiseks.
7.	Õppekava eesmärgid ja aluspõhimõtted	Klienditeenindaja on ilma liialdusteta kindlasti kõige olulisem inimene, kelle põhjal kujuneb klientide arvamus ettevõttest. Klientide ootused ja vajadused klienditeenindusele on muutuvad, kuid hea klienditeenindaja oskab kõikidel juhtudel käituda nii, et tulemuseks on rahulolev klient. Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor saate osaleda koolituskursusel, mis toetab klienditeenindusoskuste meeldetuletamist ja/ või omandamist ning võimaldab arutleda ja analüüsida praktilisi klienditeeninduse probleeme ja aspekte Kursuse käigus saavad osalejad ekspertide abil analüüsida oma töös ettetulevaid probleeme ning välja töötada sobivad lahendused. Koolitust (või üksikuid mooduleid) on võimalik tellida ka sisekoolitusena.
8.	Õppekava õpiväljundid	Kursuse läbinu: • Teab tänapäeva klienditeeninduse põhimõtteid ning teadvustab oma rolli teeninduses. • Oskab klienditeeninduskontakte analüüsida ja valida suhtlemisolukorrale kohaseid suhtlemistehnikaid • Oskab kasutada sobivaid müügitehnikaid • Arvestab oma otsustes teeninduspõhimõtete ja eetikaga • Väärtustab ja teeb koostööd kliendirahulolu tagamise nimel
9.	Lõpetamisel väljastatavad Dokumendid	Tunnistus koos akadeemilise õiendiga.

10.	Õppekava ülesehitus e Lühikirjeldus	Kursus koosneb omavahel loogiliselt seotud moodulitest: Moodul: Suhtlemise põhioskused Moodul: Klienditeenindus ja teeninduskultuur Moodul: Teenindusprotsess ja müük Moodul: Meeskonnatöö teeninduses Moodul: Teeninduspüshhologia ja teenindusoskuste treening Kursuse lõpetanu võib kasutada saadud ainepunkte VÕTA (Varasemate Õpingute ja Töökogemuse Arvestamine) korrast lähtuvalt, edasistel akadeemilistel õpingutel. Kogu täienduskoolituse kursust kureerib kursusejuhendaja, kes tagab õppijate ja koolitajate omavahelise kommunikatsiooni, organiseerib vajadusel õppetoe Eesti Ettevõtluskõrgkooli Mainor elektroonilises õpikeskkonnas Moodle ning vastab õppijate kursusega seotud küsimustele. Kursuse käigus kasutatavad õppemeetodid on: loengud, grupitööd, arutelud, projektitööd. Koolitustel antavad ülesanded on praktilise suunitlusega – vastates küsimusele „kuidas saadud teadmisi rakendada reaalses tööelus?“
11.	Õppekavalõpetamise tingimused	Õppekava täitmiseks peab õppija läbima õppekava etteantud mahu, sooritama kõik iseseisvad tööd.
12.	Täiendav informatsioon	Eneken Titov, EEK koolitus- ja kvaliteedijuht, Eneken@eek.ee, tel. 610 1905
13.	Kursusemaksumus	Kursus koosneb viiest 2-päevasest moodulist ning võimalus on osaleda ka üksikmoodulitel. Kogu kursuse maksumus on 800 eurot + km (päevahind seega 80 eurot+ km). Üksikutel moodulitel osalejatele on ühe koolituspäeva maksumus 95 eurot + km (kahepäevase mooduli hind 190 eurot + km). EEK vilistlastele ja mitmekesi ühest ettevõttest osalejatele on soodustus – 10%.

ÕPPEKAVA MOODULID

1. Moodul: Suhtlemise põhioskused	
maht	14 tundi, 2 päeva
Eesmärgid	Õppe eesmärgiks on omandada teadmisi suhtlemisolukordades kasutatavate suhtlemistehnikate analüüsimiseks ning luua eeldused suhtlemisioskuste treenimiseks ja sotsiaalse kompetentsuse tõusuks.
Toimumisaeg	13-14.11.13
Õpiväljundid	osaleja: • Oskab võrrelda suhtlusstiili (agressiivne, alistuv, kehtestav) kasutamise tagajärgi • Oskab saata kehtestavaid sõnumeid ja teab kuidas tulla toime partneri vastupanuga suhtlussituatsioonis • Oskab kehtestavalt edastada tunnustust ja kriitikat • Oskab tulemuslikumalt ja suhteid kahjustamata lahendada arusaamatusi • Oskab kasutada konfliktilahendusmeetodeid
Koolitajad	Anu Virovereja Karin Kuimet
Teemad	1. PÄEV Sissejuhatus kursusesse Kursuse eesmärgi, struktuuri ja metoodika tutvustus. Kursuse õppejõudude ja osalejate tutvustus. Koolituse eesmärkide püstitamine ja osalejate motiveerimine eelseisvaks koolituseks. Koolitatavad hindavad enda teeninduskompetentse ning püstitatavad arengueesmärgid. Enesekehtestamine Tõhus eneseavamine. Mitteverbaalne ja verbaalne kommunikatsioon. Käitumise kirjeldamine vs hinnang. Suhtlemisstiilid: agressiivne, alistuv, kehtestav. Motiveeriv tagasiside. Mina-sõnumid: teatav, ennetav, äraütlev ja kehtestav mina-sõnum. 2. PÄEV Konfliktijuhtimine Konflikti olemus. Konflikti lahendamise strateegiad. Võimu kasutamisega kaasnevad riskid. Võitja-võitja konfliktilahendusmeetod. Kuuesammuline konfliktilahendus.
2. Moodul: Klienditeenindus ja teeninduskultuur	
maht	14 tundi, kaks päeva
Eesmärgid	Õppe eesmärgiks on omandada teenindamiseks vajalik mõttekultuur ja tundma õppida kliendikeskse teeninduse põhimõtteid.
Toimumisaeg	28 - 29.11 .2013
Õpiväljundid	osaleja: • Mõistab klienditeeninduse olemust, • Oskab eristada teeninduslikku suhtumist ja käitumist mitteteeninduslikust, • Teadvustab kliendi rahulolu mõjutavaid tegureid, • Oskab analüüsida klientide vajadusi, ootusi, väärtushinnanguid, • Oskab oma hoiakuid ja käitumist analüüsida, • Teab enda tugevusi ja arenguvõimalusi teenindajana
Koolitajad	Anne Roosipõld ja Tiina Merkuljeva
Teemad	1.PÄEV

	Teenindus ja uus ärimaastik. Teenindusühiskond, teenindusettevõtte, teenindaja ja kliendi rollid. Kliendikeskne mõttelaad. Suhtumise ja hoiaku mõju teeninduskohtumistele. Teeninduskultuur ja selle kujunemine. Külalislahkus. 2.PÄEV Interaktsioon teeninduses. Väärtust loov teenindus. Väärtuse koos loomine. <u>Iseseisev töö:</u> teeninduse vaatlus. Teenindusprotsessi vaatluse eesmärgiks on saada ülevaade teenindajate toimetulekust reaalses teenindussituatsioonis; ärgitada õppijaid oma praegust tegevust analüüsima, mõistmaks teenindusliku käitumise ja suhtumise olemust.
3. Moodul: Teenindusprotsess ja müük	
maht	14 tundi, 2 päeva
Eesmärgid	Eesmärgiks on õppida analüüsima inimeste käitumise põhjusi ja rakendada teadlikumalt oma loomupärase käitumise tugevusi müüjana. Samuti õppida koostama suhtlemisstrateegiaid tööks erinevate klientidega ja mõista oma käitumise kohandamise vajadust müügiprotsessi erinevates osades ja teadvustada oma rolli organisatsioonis ja teenindusprotsessis.
Toimumisaeg	08-09.01.2014
õpiväljundid	Osaleja: • oskab luua meeldivaid kliendisuhteid • Oskab arvestada erinevate käitumisstiilide tugevusi ja nõrkusi müügiprotsessis • Oskab käituda vastavalt klienditüübile • Oskab kasutada õiget müügistrateegiat • Mõistab oma rolli organisatsioonis • Teab, kuidas käituda veaolukordades • Tunneb teenindusprotsessi etappe ja nende vajalikkust
Koolitaja	Aet Kull
Teema	1. PÄEV Müügitöökorraldus • Kliendi tüübid ja nende äratundmine Erinevate klienditüüpide tutvustamine. Loeng, juhtumi analüüs • Käitumuslik hinnang, käitumisstiilide tundma õppimine Erinevate käitumisstiilide tutvustamine, juhtumite analüüs • Müüja/ostja suhe vastavalt käitumistüübile Müüja vs ostja võimalikud suhtlemistehnikad vastavalt potentsiaalse ostja käitumistüübile • Müügistrateegiad erinevat käitumistüüpi klientidele • Erinevate müügitehnikate tutvustamine 2. PÄEV Teenindusprotsess organisatsioonis. Siseteenindus ja teenindaja organisatsiooni liikmena. Teenindusstandard. Kliendirahulolu mõjutavad tegurid. Veaolukorrad ja nende põhjused. Töö veaolukordadega teeninduses.

	<u>Praktilised ülesanded</u>: klienditeekonna analüüs, juhumianalüüs – veaolukordade lahendamine teeninduses.
4.Moodul: Meeskonnatöö teeninduses	
Maht	14 tundi, 2 päeva
Eesmärgid	Anda osalejatele võimalus omandada meeskonnatöö kompetentsid, mis on vajalikud teenindusprotsessi sujuvaks läbiviimiseks ja kliendirahulolu tagamiseks.
Toimumisaeg	29-30.01.2014
Õpiväljundid	osaleja: - väärtustab meeskonnatööd ja koostööd teenindusprotsessis - teab, millised on meeskonnatöö põhialused ja mis määrab meeskonna edukuse - tunneb ära ja oskab mõjutada erinevaid meeskonnatööd mõjutavaid tegureid - oskab tõhustada koostööd ja seeläbi tagada kliendirahulolu - teab, millised on koostööd takistavad tegurid ja oskab neid vältida ja/või nendega toime tulla.
Koolitaja	Eneken Titov
Teemad	1 ja 2 PÄEV Meeskonnatöö - Grupp ja meeskond, grupi arenguastmed - meeskonnatööd toetavad ja takistavad tegurid - Rollid meeskonnas - Ühised normid ja väärtused – tõhusaks koostööks vajalikud kokkulepped ja “mängureeglid”. - Toimiv töökorraldus meeskonnas – eesmärgi selgus, tööjaotus, info liikumine, normid ja tagasisidestamine - Pühendumine ja usaldus meeskonnas - Efektiivse meeskonna tunnused ja efektiivsuse saavutamine - Organisatsiooni ühine eesmärk ja selle mõju koostööle, meeskonna motivatsioonile. - Konfliktid meeskonnas ja nendega toimetulek. Moodulit alustatakse sissejuhatavate loengute ja praktiliste ülesannetega meeskonnatöö ja grupitöö erinevustest. Edasi tegeletakse meeskonnatööd mõjutavate teguritega, et kõigil osalejatel oleks selge arusaam, mis mõjutab meeskonnatööd ning kuidas iga meeskonna liige saab meeskonna tegevust mõjutada. Räägitakse erinevatest grupi omadustest (kohesiivsus, grupimõtlemine, meie- tunne jne) ning nende mõju grupile. Edasi keskendutakse meeskonnatöö rollidele ning osalejatel on võimalus välja selgitada ka endi eelistatuid rollikäitumise. Erilise tähelepanu all on meeskonnasisese koostöö olulisus ja selle saavutamise võimalused (lähtuvalt igast meeskonnaliikmest). Kõik kursusel kasutatavad grupitööd ja näited lähtuvad klienditeenindusest ja klienditeenindajate rollist ning ülesannetest.
5. Moodul: Teeninduspsühholoogia ja teenindusoskuste treening	
Maht	14 tundi, 2 päeva
Eesmärgid	Praktiliste rolliharjutuste abil õppida tegutsema erinevates teenindusolukordades ja arendada teenindusoskusi.
Toimumisaeg	19-20.02.2014
Õpiväljundid	osaleja: Kuulab ära ja oskab hinnata kliendi vajadusi.

	• Tunneb ära manipuleeriva käitumise ja oskab kohaselt reageerida • Mõistab väärtuste ja hoiakute mõju teenindussituatsioonile tunneb sisenemisstrateegiaid • Oskab käitumisel valida aluseks õiged eetilised normid • Tunneb ära ebaeetilise käitumise ja oskab kohaselt reageerida
Koolitaja	Tiina Merkuljeva ja Anu Virovere
Teemad	1 PÄEV Suhtlemine klientidega • Head teenust tagavad suhtlemisoskused • Indiviidi väärtuste ja hoiakute mõju teenidusele • Kliendi vajaduste mõistmine ning käitumisstrateegia valik • Teeninduslik sõnavara • Mõjutamine ja manipuleerimine teenindaja töös, sellega toimetulek • Praktilised rolliharjutused klient-teenindaja rollides. 2 PÄEV Eetika klienditeenindaja töös • Eetilise käitumise põhitõed. Tööeetika, õigused ja kohustused. • Eetiline suhtlemine organisatsioonis. • Klienditeenindaja eetikakoodeks. Klienditeenindaja eetika ja selle seos organisatsiooni väärtustega • Praktilised rolliharjutused klient-teenindaja, kolleeg-kolleeg, alluv-juht rollides.

KOOLITAJAD

Koolitajateks on tunnustatud koolitajad – konsultandid, kellel on vastavas õppevaldkonnas niipraktilise kogemuse, konsulteerimise kui ka sellealase koolitamise kogemus:

Aet Kull - Turunduse ja müügijuhtimise kogemus pärineb juba eelmisest sajandist, mil ta oli senini ülipopulaarse terviseajakirja Kodutohter üks omanikke ja kirjastajaid. Ettevõtte juhina tegeles ka turunduse ja müügiga meediaettevõtetes Ühinenud Ajakirjad ja Suur Eesti Raamatuklubi. Käesoleval ajal töötab Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor turunduse moodulijuhi ja õppejõuna. Aastal 2013 valiti EEKi parimaks õppejõuks. **Anne Roosipõld** on töötanud 13 aastat õppejõuna- koolitajana, viimased 7 aastat Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor. Omab pikaajalist töökogemust toitlustus- ja meelelahutusettevõtetes. On töötanud restorani direktorina Tallinki laevadel ja juhtinud 100-liikmelise ööklubi, restoranide ja keeglisaali Flamingo tööd. Esimese kõrghariduse omandas praeguses Tallinna Tehnikaülikooli keemiateaduskonnas ühiskondliku toitlustamise tehnoloogia ja organiseerimise erialal, magistriskraadi andragoogikas Tallinna Ülikoolis, kus jätkab praegugi õpinguid doktoriõppes. On raamatute „Restoraniteenindus“ ja „Toitlustamise alused“ kaasautor. On läbi viinud suures mahus täienduskoolitusi erinevates ettevõtetes. On Eesti Sommeljeede Assotsiatsiooni liige ja Eesti Turismihariduse Liidu asutajaliige.

Eneken Titov – EEK kvaliteedi- ja koolitusjuht, õppeainete arendustegevus organisatsioonis, organisatsioonikäitumine ja meeskonnatöö õppejõud Juhtimise õppetoolis. Omandanud majandushariduse Tartu Ülikoolis, hetkel jätkab õpinguid TTÜ doktorantuuris. Juhtinud ise nii organisatsioonisiseseid, siseriiklike kui rahvusvahelisi meeskondi. Täienduskoolitusi andnud rohkem kui 12 aastat ja peamiselt meeskonnatöö, muudatuste juhtimise, teenindusjuhtimise ja juhtimiseetika teemadel. Meeskonnatöö treeninguid viinud läbi

nii avalikus kui erasektoris.

Anu Virovere – EEK juhtimise õppetooli organisatsioonipsühholoogia lektor, OÜ Anu Virovere & Partnerid omanik ja treener. Lõpetanud TÜ sotsiaalpsühholoogia eriala, omandanud TPÜ füüsika magistri kraadi. Käesoleval ajal õpib TTÜ majandusteaduskonnas doktorantuuris. On põhjalikult uurinud konflikte Eesti organisatsioonides ja ühiskonnas ning esinenud ettekannetega rahvusvahelistel konverentsidel, avaldanud mitmeid artikleid ja olnud ka kaasautoriks juhtimisalastes käsiraamatutes. Täiendanud ennast supervisiooni, kunstiteraapia, ärieetika ja andragoogika alal.

Tiina Merkuljeva on teenindusvaldkonna arendaja aastast 1994. Ta on läbi viinud ligi 1000 koolituspäeva erinevate organisatsioonide meeskondadele ja 645 tundi individuaalset coaching'ut juhtidele. Aastast 2004 on Tiina teenindusjuhtimise õppejõud Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor ning aidanud kaasa teenindusjuhtimise eriala sünnile ja arengule Eestis. Tiina on International Supervision and Coaching Institute asutajaliige, superviisor, coach, treener. Hetkel täiendab end EBS-is juhtimisteaduste doktorantuuris. Tiina doktoritöö teema on seotud teeninduse juhtimisega.

Karin Kuimet - EEK juhtimise õppetooli juhataja, lektor ja personalijuhtimise eriala arendaja. Õppinud raamatukogundust ja bibliograafiat Tallinna Ülikoolis ning psühholoogiat Akadeemias Nord. Personalitöö ja personalijuhtimise kogemus alates 1998. aastast. Täienduskoolitusi Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor ja Personali Arenduskeskuses läbi viinud 7 aastat, peamiselt personalijuhtimise ja personalitöö teemadel. Teenindusorganisatsiooni personalijuhtimise kogemused saanud AS-is Esmofon, EMT Esindused AS-is ja Securitas Eesti AS-is.