

I KOOLITUSPÄEVA PEALKIRI (30.09.2024): Tuleviktrendid teeninduses

I KOOLITUSPÄEVA EESMÄRK: Koolituspäev keskendub teeninduse tuleviktrendidele ja klientide vajaduste muutustele, aidates osalejatel mõista, kuidas muutused mõjutavad teenindaja tööd ja ettevõtte mainet. Üldiselt aitab see koolituspäev osalejatel mõista teeninduse tulevikusuundi, klientide muutuvaid vajadusi ning õpetab olulisi oskusi ja teadmisi, et pakkuda kvaliteetset ja isikupärastatud teenindust, mis suurendab nii klientide rahulolu kui ka ettevõtte mainet ja lojaalsust.

MIKS SEE TEEMA ON OLULINE: Teema on oluline, sest see mõjutab otseselt ettevõtete tulemuslikkust, klientide rahulolu ja lojaalsust ning ettevõtte mainet ja brändi tugevust.

KODUTÖÖ, MILLE OSALEJA SOORITAB JA MILLES SEE SEISNEB

- CMPS isiksuse veebipõhise testi tegemine iseenda kui teenindaja isiksuse profiili määramiseks.
Täpsem info CMPS testi kohta on siin: <https://pekonsult.ee/toopsuhhologia-testid/cmeps-isiksuse-test/>

ÕPIVÄLJUNDID. Koolituse lõpuks õppija:

- *Saab aru globaalsetest tuleviktrendidest teeninduses ja sellest, kuidas need trendid võivad mõjutada konkreetseid teenuseid ja klientide ootusi.*
- *Mõistab üleminekut traditsiooniliselt teeninduselt suhetele-orienteeritud teenindusele.*
- *Saab aru töötajate valmisolekust uuendustega kaasaminekuks.*
- *Mõista tehnoloogia integreerimise tähtsust teeninduses.*
- *Oskab kujundada firma mainet teenindusvaldkonnas.*
- *Mõistab klientide muutuvaid vajadusi ja teenindustöö käsitluste muutumist.*
- *Mõistab klientide muutunud eelistusi.*
- *Tutvub 10 peamise oskusega kvaliteetseks klienditeeninduseks.*

	Teemad
9.45-10.00	Registreerimine
10.00-11.30	<ul style="list-style-type: none">• Tuleviktrendid teeninduses• Kümme globaalset tuleviktrendi teeninduses.• 2024.a. olulisemad trendid ja muutused - nihe traditsiooniliselt teeninduselt suhetele-orienteeritud teenindusele, näiteks hüper-personaalsete teenuste pakkumine.• Töötajate valmisolek uuendustega kaasaminekuks (<i>PE Konsult uuringud, 2022</i>). Näited uute teenuste arendamisest: kulinaarne innovatsioon ja toiduturism ning tervise- ja vaimse tervise teenuste arendamine.

Koolituse programm

	<ul style="list-style-type: none">• Tehnoloogia integreerimine (nt. AI, vestlusrobot, automaatvastaja jms.), klientide andmete pidev analüüs ja teenuste arendamine ning teeninduse parendamine. Reaalajas klientide tagasiside ning kiire teeninduse parendamine. Teenindajate pidev täiendkoolitus.• Firma maine kujundamine.
11.30-11.45	Paus
11.45-13.15	<ul style="list-style-type: none">• Muutuvad kliendivajadused ning muutused teenindustöö käsitlustes• Mis muudab klienditeeninduse heaks? Miks on hea klienditeenindus oluline firmale? Miks on hea klienditeenindus oluline kliendile?• Kliendi ootused. Kliendi riskid.• Millest sõltub kliendi rahulolu teenindusega? Kuidas suurendada klientide rahulolu?• 10 oskust kvaliteetseks klienditeeninduseks. Klientide rahulolu ja lojaalsust tõstavad isikupärastatud teenuste pakkumused. Rõhuasetus emotsionaalsele kaasamisele, töötajate emotsioonid Eestis (<i>Cambridge Ülikooli uuring, 2013; PE Konsult uuringud, 2018-2020</i>).• Klienditeenindaja professionaalsus: erialane pädevus, ametialane pädevus (<i>USA, O'NET järgi</i>), suhtlemispädevused.• Klientide muutunud eelistused.