

III KOOLITUSPÄEVA PEALKIRI (04.10.2024): Suhtlemine pingelistes teenindusolukordades

KOOLITUSPÄEVA EESMÄRK: koolituspäeva eesmärk on varustada teenindajaid kiirelt ja tõhusalt vajalike baasteadmistega klientidega suhtlemiseks, pakkudes praktilisi oskusi ja teadmisi kliendiprobleemide professionaalseks lahendamiseks. Lisaks pakub koolituspäev lihtsalt kohandatavat ja kvaliteetset koolitust teenindusfirma spetsiifilistele vajadustele ning toetab õppimist kogunud teeninduskoolitaja juhendamisel ja kvaliteetse eestikeelse videomaterjali abil. Teenindajatele antakse vajalikud vahendid ja oskused klientide rahulolu ja teeninduskvaliteedi parandamiseks.

MIKS SEE TEEMA ON OLULINE:

Teadlik teenindaja peaks osalema sellel koolituspäeval, sest see annab kiirelt baasteadmised klientidega toimetulekuks, on kohandatav iga teenindusettevõtte jaoks ning õpetab lihtsalt ja loogiliselt käsitlema kliendi probleeme. Õpitud saab kohe praktikas kasutada, toetatuna kvaliteetse eestikeelse videomaterjaliga ja kogunud teeninduskoolitajaga. See aitab teenindajatel kiiresti oma oskusi täiustada ja klientide rahulolu taset tõsta.

KODUTÖÖ, MILLE OSALEJA SOORITAB JA MILLES SEE SEISNEB

Osaleja kirjutab lahenduse ühele ette antud teenindussituatsioonile, millele annab tagasisidet kaasõppija kindlate hindamiskriteeriumite alusel. Kodutööd tutvustatakse esimesel koolituspäeval ja lahendatakse ja hinnatakse teisel koolituspäeval.

ÕPIVÄLJUNDID. Koolituse lõpuks õppija:

- *On teadlik teenindusetappidest ja nende olulisusest*
- *Vabandab või väljendab empaatiat kliendi ees, kes on tootes või teenuses pettunud.*
- *Aitab kliendil otsustada.*
- *Lahendab olukorra, kus klient ei lase ennast aidata.*
- *Juhib klienti, kelle kommentaarid ja soovid ei ole tööalased.*
- *Teab, kuidas käsitleda olukorda, kus kliendile ei saa öelda "jah", kuid klient seda siiski ootab.*
- *Tuleb toime vihase kliendiga.*

	Teemad
9.45-10.00	Registreerimine
10.00-11.30	Teenindusetapid tervitusest kontakti lõpetamiseni Enamlevinud keerulised teenindusolukorrad Mida öelda ja teha kui klient ei lase ennast aidata
11.30-11.45	Paus
11.45-13.15	Mida teha ja öelda kui klient on emotsionaalne Kuidas maandada kliendi emotsiooni Konfliktide olemus ja juhtimine
13.15 – 13.45	Lõuna
13.45 – 15.15	Mida teha ja öelda kui teema pole tööalane

Koolituse programm

	Mida teha ja öelda kui klient soovib erikohtlemist Mida teha ja öelda kui klient on pettunud tootes/teenuses Mida teha ja öelda kui klient on ise rahulolematuse põhjustanud
--	--

Koolituse programm

Koolituse programm