

#### **IV KOOLITUSPÄEVA PEALKIRI (05.10.2024): Selgekeelne enesekehtestamine teeninduses**

**KOOLITUSPÄEVA EESMÄRK:** teeninduskoolituse eesmärk on varustada osalejad vajalike oskustega, et suhelda klientidega tõhusalt ja professionaalselt, kasutades kehtestamistehnikaid nagu aktiivne kuulamine, kõneleja-kuulaja tehnika, õigete küsimuste küsimine ja mina-sõnum. Lisaks sellele on eesmärgiks arendada osalejate suulise ja kirjaliku eneseväljendamise selgekeelsust, tagades, et nende sõnumid oleksid arusaadavad ja veenvad. Kokkuvõttes on koolituse eesmärk parandada teenindajate suhtlusoskusi ja suutlikkust klientide vajadustele vastata, mis omakorda aitab tagada kvaliteetse teeninduskogemuse ning klientide rahulolu.

#### **MIKS SEE TEEMA ON OLULINE:**

see teema on oluline, sest see aitab teenindajatel luua usaldusväärset suhtlust klientidega, mõista nende vajadusi ja reageerida neile asjakohaselt. Kehtestamistehnikad ja selgekeelne eneseväljendamine tagavad arusaadava suhtluse ning aitavad parandada teeninduskvaliteeti ja klientide rahulolu. Seega on see teema oluline teenindusvaldkonnas klientidele parema kogemuse pakkumiseks.

#### **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:**

- *Rakendab kehtestamistehnikaid*
- *Väljendab ennast selgelt nii suuliselt kui ka kirjalikult*
- *On teadlik ametikirja nõuetest*

	<b>Teemad</b>
<b>9.45-10.00</b>	<b>Registreerimine</b>
10.00-11.30	Mis on selgekeelsus ja miks see on oluline Suuline eneseväljendus Kirjalik eneseväljendus Ametikirja nõuded
<b>11.30-11.45</b>	<b>Paus</b>
11.45-13.15	Teenindusolukorra lahendamine ja kaaslase töö hindamine. Suuline ja kirjalik tagasisidestamine. Juhendite järgimine Refleksioon
<b>13.15 – 13.45</b>	<b>Lõuna</b>
13.45 – 15.15	Kehtestamistehnikad ja nende kasutusvõimalused