

Täiskasvanute Koolituskeskus

## **Klienditeeninduse arenguprogramm**

TÄIENDKOOLITUSE ÕPPEKAVA

**Täienduskoolituse asutuse nimetus**

OÜ Täiskasvanute Koolituskeskus

### **1. Õppekava nimetus**

Klienditeeninduse arenguprogramm

### **2. ÕPPEKAVARÜHM JA ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS**

Tööoskused

**Eesmärk ja õpiväljundid:** koolitusel varustatakse osalejaid vajalike oskuste ja teadmistega teeninduse tulevikutrendide ja klientide muutuva vajaduste mõistmiseks ja nendega kohanemiseks. Koolitus keskendub praktiliste oskuste arendamisele, mis aitavad teenindajatel pakkuda kvaliteetset ja isikupärastatud teenindust, suurendades klientide rahulolu ja ettevõtte mainet. Samuti aitab koolitus osalejatel tõhusalt toime tulla stressi ja keeruliste emotsioonidega tööl, parandades nende emotsionaalset heaolu ja töö tulemuslikkust. Lisaks antakse koolitusel klienditeenindajatele teadmisi ja oskusi, et märgata ja mõista erinevaid isiksusetüüpe nii klientide kui kolleegide seas ning kohandada oma suhtlemisviise vastavalt.

ÕPIVÄLJUNDID. Koolituse lõpuks õppija:

- Mõistab globaalsete tuleviktrendide ja tehnoloogia kasutamise tähtsust teeninduses ning nende mõju teenustele ja klientide ootustele.
- Omandab oskused firma maine kujundamiseks teenindusvaldkonnas ja klientide muutuva vajaduste ning eelistuste mõistmiseks.
- Oskab toime tulla "raske" kliendiga, ennetada läbipõlemist ja kasutada psühholoogilisi tehnikaid emotsionaalse tasakaalu taastamiseks.
- Rakendab kehtestamistehnikaid, väljendab ennast selgelt nii suuliselt kui ka kirjalikult ning tunneb ametikirja nõudeid.
- Tunneb DISC isiksusetüüpe, mõistab erinevaid isiksusi ja oskab teenindussituatsioonides nendega paremini toime tulla.

### **3. SIHTGRUPP JA ÕPPE ALUSTAMISE TINGIMUSED**

Koolitus sobib klienditeenindajatele ja kõikidele teistele, kellel on soovi alustada töötamist klienditeenindajana ning kes soovivad oma oskusi ja teadmisi selles valdkonnas täiendada.

#### **ÕPPE ALUSTAMISE TINGIMUSED.**

- Osalejal peab olema vähemalt keskharidus või sellega võrdne haridustase.
- Osaleja peab omama algteadmisi arvuti kasutamisest.
- Osaleja peab valdama eesti keelt vähemalt B2 tasemel.
- Osalejal on vajalik isikliku arvuti kasutamise võimalus iseseisvate kodutööde tegemiseks.
- Juhul kui osaleja osaleb veebiõppes, siis on vajalik osalejal püsiv internetiühendus, töökorras mikrofon ja kaamera.
- Osalejal on vajalik huvi ja motivatsioon õppimiseks ja enda arendamiseks.
- Osalejal on vaja valmidust praktiliseks õppeks ja aruteludeks.

Varasem töökogemus teenindusvaldkonnas võib olla kasulik, kuid ei pruugi olla vajalik.

#### **4. ÕPPE KOGUMAHT, SELLE ÜLESEHITUS, ÕPPEKESKKOND JA ÕPPEVAHENDID**

Maht: kokku 26 akadeemilist tundi auditoorset või veebipõhist õpet ja 3 tundi iseseisvat tööd.

ÕPPEKESKKOND: koolitused toimuvad õppeklassides, mis vastavad tervisekaitse nõuetele ja on sõltuvuses õpilaste arvust. Ruumides on tagatud DATA-projektori olemasolu ning vastavalt vajadusele Wifi olemasolu. Juhul kui õpilane osaleb koolitusel veebipõhiselt on vajalik tal tagada arvuti ja Internetiühenduse olemasolu.

ÕPPEVAHENDID: lektori poolt kokku pandud loengumaterjalid. Koolitusel osalejal peab olema Internetiühendus ja arvuti.

#### **5. ÕPPEPROTSESSI KIRJELDUS, SH ÕPPE SISU, ÕPPEMEETODID JA - MATERJALID**

ÕPPEPROTSESS: auditoorne või veebipõhine õppetöö.

ÕPPE SISU:

**Käsitletavad teemad:**

##### **I Tulevikutrendid teeninduses (4 akadeemilist tundi)**

- Tulevikutrendid teeninduses
- Kümme globaalset tulevikutrendi teeninduses.
- 2024.a. olulisemad trendid ja muutused - nihe traditsiooniliselt teeninduselt suhetele-orienteeritud teenindusele, näiteks hüper-personaalsete teenuste pakkumine.
- Töötajate valmisolek uuendustega kaasaminekuks (*PE Konsult uuringud, 2022*). Näited uute teenuste arendamisest: kulinaarne innovatsioon ja toiduturism ning tervise- ja vaimse tervise teenuste arendamine.
- 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.
- 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 (*Cambridge Ülikooli uuring, 2013; PE Konsult uuringud, 2018-2020*).
- Klienditeenindaja professionaalsus: erialane pädevus, ametialane pädevus
- (*USA, O'NET järgi*), suhtlemispädevused.
- Klientide muutunud eelistused.

## **II Kuidas säilitada teeninduses töötades oma vaimset tervist? (4 akadeemilist tundi)**

- Kuidas pärast “raske” kliendiga suhtlemist toibuda ja mitte läbi põleda?
- Kas olete pigem ekstravertse või introvertse isiksuse tüübiga töötaja? Kas olete pigem A-tüüpi või B-tüüpi isiksusega töötaja?
- Kuidas ennast tööl negatiivsete emotsioonidega ja pingelistes olukordades
- hoida?
- Vihaga või teiste negatiivsete emotsioonidega toimetulek.
- Emotsionaalne taust tööl: tööga seotud positiivsed ja negatiivsed emotsioonid (*PE Konsult uuring, 2019*). Muretsemine. Tööga seotud emotsionaalne heaolu ja töö tulemuslikkus.
- Lõõgastumine, keha kontrollimise tehnikad.
- Psüühika kontrollimise tehnikad, automaatsed mõtted, visualiseerimine.
- Kuidas teada, et emotsionaalne kontroll on taastunud?
- Kuidas tööl tekkinud pingetega toime tulla?
- Stress, tööstress ja läbipõlemine. Stressi toimimine.
- Läbipõlemise riski skriiningtest (analüüs tehakse koolitusel).
- Tööstressi tunnused (*PE Konsult uuringud, 2021*).

- Tööstressi peamised põhjused (*PE Konsult uuringud, 2018-2022*).
- Kuidas tulla tööstressiga toime?
- Stressi esmaabi.
- Praktiline õppus: stressi esmaabi tegevused ja „kultuurivitamiinid“.
- Tegelik toimetulek stressi ja tööpingetega: probleemide lahendamine, sotsiaalne toetus, töö- ja pereelu tasakaal.
- Levinud stressi vähendamise tehnikad (32 erinevat tehnikat).

### **III Suhtlemine pingelistes teenindusolukordades (6 akadeemilist tundi)**

- Teenindusetapid tervitusest kontakti lõpetamiseni
- Enamlevinud keerulised teenindusolukorrad
- Mida öelda ja teha kui klient ei lase ennast aidata
- Mida teha ja öelda kui klient on emotsionaalne
- Kuidas maandada kliendi emotsiooni
- Konfliktide olemus ja juhtimine
- Mida teha ja öelda kui teema pole tööalane
- 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

### **IV Selgekeelne enesekehtestamine teeninduses (6 akadeemilist tundi)**

- Mis on selgekeelsus ja miks see on oluline
- Suuline eneseväljendus
- Kirjalik eneseväljendus
- Ametikirja nõuded
- Teenindusolukorra lahendamine ja kaaslase töö hindamine. Suuline ja kirjalik tagasisidestamine. Juhendite järgimine
- Refleksioon
- Kehtestamistehnikad ja nende kasutusvõimalused

## **V Isiksusetüübid teeninduses – kuidas erinevate isiksusetüüpidega toime tulla (6 akadeemilist tundi)**

- DISC mudeli ja isiksusetüüpide tutvustus läbi värvide (punane, sinine, roheline, kollane). Viited kirjandusele, internetis leitavale infole. Miks on oluline osata mõista teisi ja ka ennast läbi isiksusetüüpide.
- Isiksusetüübid pulkadeks lahti! Ehk vaatame otsa igale tüübile eraldi. Arutleme, praktiseerime, vestleme, iga tüübi juures.
- Praktiline töö isiksusetüüpidega, võimalusel ka mõni rollimäng, et kinnistada iga tüübiga suhtlemist ja suhestumist.

### **ÕPPEMEETODID:**

Auditoorne või veebipõhine õpe 26 ak/h ja 3 ak/h iseseisvat tööd: loeng, arutelud ja tunnis tehtavad praktilised tööd. Koolitus on praktilise suunitlusega, kus teooriat täiendavad praktilised ülesanded ja olukordade arutelud. Lisaks loengutele pakume palju praktilisi näiteid ning korraldame diskussioone ja arutelusid igapäevaste kliendisuhlussituatsioonide kohta.

### **ÕPPEMATERJALIDE LOEND:**

Koolitusel osalejad saavad elektroonselt jaotusmaterjalid, mis on koostatud koolitaja poolt vastavalt õppesisu teemadele kõikide teemade kohta.

### **6. HINDAMINE EHK ÕPPE LÕPETAMISE TINGIMUSED**

Osavõtt koolitusest 75%; kohustuslike iseseisvata tööde (2 testi) sooritus; praktiline töö isiksusetüüpidega ja teenindussituatsiooni sooritus.

1. CMPS isiksuse veebipõhise testi tegemine iseenda kui teenindaja isiksuse profiili määramiseks.
2. Läbipõlemise riski skriiningtest – test annab prognoosi töötaja läbipõlemise ohule.

Testi üldiseid tulemust arutatakse koos ja igaüks saab küsida ning iseenda kohta järeldusi teha. Kui on test tehtud ja osaleja oskab kaasa rääkida oma testi tulemuse osas, siis on hinnang (hinne) positiivne.

3. Praktiline töö isiksusetüüpidega.

Töö üldiseid tulemust arutatakse koos ja igaüks saab küsida ning iseenda kohta järeldusi teha. Kui on töö tehtud ja osaleja

oskab kaasa rääkida oma töö tulemuse osas, siis on hinnang (hinne) positiivne.

#### 4. Teenindussituatsiooni lahendamine.

Osaleja kirjutab lahenduse ühele ette antud teenindussituatsioonile, millele annab tagasisidet kaasõppija kindlate hindamiskriteeriumite alusel.

**Hindamine on mitteeristav.**

### **7. VÄLJASTATAVAD DOKUMENDID**

TUNNISTUS, kui õpingute lõpetamise nõuded on hindamiskriteeriumitele vastavalt täidetud.

Praktiliste iseseisvate kodutööde sooritamine (3), praktiline töö isiksusetüüpidega (1), grupiaruteludes osalemine tunnis.

TÕEND. Tõend väljastatakse juhul kui auditoorses või veebipõhises õppetöös osaleti vähemalt 50%. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud kontakttundide arvule.

### **8. KOOLITAJA KVALIFIKATSIOON**

Koolitajad omavad kõrgharidust ja vastavat töökogemust koolitatavas valdkonnas. Lisaks omavad koolitajad täiskasvanute koolitamise kogemust.

Õppekorralduse alused: <https://taiendkoolitus.com/oppekorralduse-alused/>

Kvaliteedi tagamise alused: <https://taiendkoolitus.com/kvaliteedi-tagamise-alused/>

**Õppekava on kinnitatud 29.05.2024.**