

Koolituse sisukirjeldus

Ajakava

Kliendikogemuse juhtimine. Fookuses on klient, tema vajadused, kliendipsühholoogia ja ootused teenindusele.

9.30 – 9.45

Kogunemine ja tervituskohv

Koolitus toimub Äripäeva Akadeemias, aadressil Vana-Lõuna 39/1, Tallinn.

9.45 – 11.30

Teenindus kui positiivse emotsiooni looja. Räägime sellest, mis on kliendirahulolu alustalad ja mida kliendid väärtustavad.

mida kõik kliendid tahavad

mida ükski klient ei taha

emotsionaalse väärtuse loomine teeninduses

Kasutatavad meetodid: teooria osa, paaristöö, grupiarutelu

11.30 – 11.45

Kohvipaus

11.45 – 13.15

2. Erakordse klienditeekonna loomine. Räägime, miks on oluline vältida kliendikogemuse juhuslikkust ja mis on klienditeekonna loomise põhiprintsiibid

Klienditeekonna etapid

Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine

Kasutatavad meetodid: teoreetiline osa, individuaalne töö, osalusvaatlus, läbimängud

13.15 – 14.00

Lõuna

14.00 – 15.30

3. Oskuslik teenindusvigade parandamine kui võimalus kasvatada kliendilojaalsust.

Enesekindluse leidmine keerulistes teenindusolukordades

Teenindusvigade lahendamise etapid

Aktiivne kuulamine, mõistmise väljendamine, lahenduste leidmine

.

Kasutatavad meetodid: teoreetiline osa, paaristöö, läbimängud

15.30 – 15.45

Kohvipaus

15.45 - 17.00

4. Teenindusprotsessi loomine. Looma teenindusprotsessi vastavalt klienditeekonnale.

Teenindusprotsessi prototüübi loomine

Jätkusuutlikkuse tagamine ja juurutamine

Kasutatavad meetodid: teoreetiline osa, grupiarutelud, läbimängud

Ajakava

Teenindusmeeskonna juhtimine

9.30 – 9.45

Kogunemine ja tervituskohv

Koolitus toimub Äripäeva Akadeemias, aadressil Vana-Lõuna 39/1, Tallinn.

9.45 – 11.30

1. Teenindusmeeskonna juhi olulised kompetentsid.

Teemaplokis käime läbi teenindusjuhi põhikompetentsid, mis toetavad teenindusmeeskonna tulemuslikku juhtimist.

. Külalislahkuse valdkonnas enamlevinud juhtimisstiilid.

- 7 eduka teenindusjuhi superoskust - emotsionaalne intelligentsus, kannatlikkus, järjepidevus, delegeerimine, kaasamine, innustamine ja usaldamine. Miks ja kuidas neid oskusi endas arendada?

- . Pareto printsiibi kasutamine teenindusjuhtimises

- . Kuidas teadlikult tulla välja spetsialisti mõtteviisist ja muuta see juhi vaateks.

Kasutatavad meetodid: teoreetiline osa, arutelu ning kaasavad harjutused

11.30 – 11.45

Kohvipaus

11.45 – 13.15

2. Inimeste juhtimine

Tutvustame inimeste erinevusi generatsioonide ja käitumisstiilide põhiselt, nende ootustest suhtlemisele, tööle ja juhtimisele.

- . Erinevate generatsioonide juhtimine - erinevused, ootused tööle.

- . Erinevate käitumisstiilidega töötajate juhtimine - erinevused, eelistatud suhtlusstiil, tugevused, arusaamatuste ennetamine.

- . Millise käitumisstiiliga juht mina olen? Millised on minu tugevused ning mida erinevate käitumisstiilide esindajatega suheldes meeles pidada?

Kasutatavad meetodid: Teoreetiline osa, grupiarutelu ja läbimängud

13.15 – 14.00

Lõuna

14.00 – 17.00

3. Ettevõtte külastamine

Mis on selle ettevõtte teeninduse alustalad ja võtmeküsimused

Millised on olnud teenindusalased väljakutsed

Kuidas on jõutud lahendusteni

15.45 - 17.00

Ajakava

Inimeste juhtimine. Aktiivse müügi juhtimine. Fookuses on proaktiivne ja klienti toetav müügitegevus.

9.30 – 9.45

Kogunemine ja tervituskohv

Koolitus toimub Äripäeva Akadeemias, aadressil Vana-Lõuna 39/1, Tallinn.

9.45 – 11.30

1. Positiivse töötajakogemuse loomine

Käime läbi kõik töötaja teekonna olulised aspektid.

. Tööandja bränding

. Värbamine - 3K põhimõtte värbamisel

. Tööandja väärtuspakkumine

. Tõhus väljaõpe ja sisseelamisprogramm - koolitusel osaleja koostab soovi korral iseseisva tööna sisseelamisprogrammi tegevuskava ja/või teenindajate võtmeoskuste koolitusplaani

. Tunnustamine, areng ja tagasiside

. Lahkumisvestlused ja tööandja brändisaadikuks jäämine

Kasutatavad meetodid: Lühike teooria osa, millele järgnevad grupiarutelud ning praktiline individuaalne töö

11.30 – 11.45

Kohvipaus

11.45 – 13.15

2. Paindlik ja leidlik töökorraldus ning hästi korraldatud sisekommunikatsioon kui konkurentsieelis. Kuidas korraldada tööd loovalt ja lahenduskeskselt. Kuidas tagada, et vajalik info liiguks õigeaegselt asjassepuutuvate töötajate vahel.

- Muudame “Ei saa” olukorrad “Mida ja kuidas saab” lahendusteks
- Tööleping ja VÕS lepingud - erisused ja kasutusvõimalused
- Tööajaarvestuse võimalused
- Kommunikatsiooni kriitilised mõõdikud - kiirus, asjakohasus ning selgus
- Kuidas anda edasi rohkem olulist infot väiksema sõnamüraga
- Erinevate kanalite võimalused ja ohud
- Endale sobiliku infokanali leidmine/loomine

Kasutatavad meetodid: Lühike teoori osa, millele järgnevad grupiarutelud ja praktiline harjutus ning praktiline individuaalne kodutöö

13.15 – 14.00

Lõuna

14.00 – 15.30

3.Soodustavad ja piiravad müügihoiakud teeninduses.

Müügitehnikate praktiline õpe, kus proovime läbi toimivad võtted ja kuidas need teenindusprotsessi lülitada.

Millised on isiklikud hoiakud müügiga seoses ja miks on vaja neist teadlik olla

Kuidas muuta piiravad müügihoiakud müüki soodustavateks hoiakuteks

Erinevad klienditüübid ja ootused müügile

Kuidas aktiivne müük lülitada teenindusprotsessi ja kuidas teenindajat selles toetada

Kasutatavad meetodid: teoreetiline osa, eneseanalüüs. grupitöö

15.30 – 15.45

Kohvipaus

15.45 - 17.00

4. Kursuse lõpetamine ja iseseisva kodutöö lühiettekanne

Enda vajadustele ja soovile vastavalt teevad osalejad lühitutvustuse enda iseseisva kodutöö valikust:

teenindusprotsessi prototüübi ettekanne

sisseelamisprogrammi tegevuskava ja/või teenindajate võtmeoskuste koolitusplaani

efektiivse teenindusmeeskonna sisekommunikatsiooni kava