

Suurepärase teeninduse ja kliendikogemuse loomise koolitus. Õppekava

Täienduskoolitusasutuse nimetus	Koolituskeskus Reiting OÜ Reiting PR, reg nr 10023806										
Õppekava nimi	Suurepärase teeninduse ja kliendikogemuse loomise koolitus										
Õppekavarühm	Tööoskused										
Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides)	<table border="1"> <tr> <td>koolituse kogumaht kokku</td><td>54</td></tr> <tr> <td>sh auditoorne töö</td><td>26</td></tr> <tr> <td>sh praktika õppekeskkonnas</td><td>22</td></tr> <tr> <td>sh praktika töökeskkonnas</td><td>-</td></tr> <tr> <td>koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö</td><td>4</td></tr> </table>	koolituse kogumaht kokku	54	sh auditoorne töö	26	sh praktika õppekeskkonnas	22	sh praktika töökeskkonnas	-	koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö	4
koolituse kogumaht kokku	54										
sh auditoorne töö	26										
sh praktika õppekeskkonnas	22										
sh praktika töökeskkonnas	-										
koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö	4										
Õppekava koostamise alus	Õppekava on koostatud Klienditeenindaja, tase 4 kutsestandardi üldoskuste B.2 valitud tegevusnäitajate alusel ning toetab kliendisuhtluse ja teenindusolukordades käitumise esmaseid oskusi.										
Sihtgrupp	Koolitus on mõeldud alustavatele või vähese kogemusega klienditeenindajatele ning kõigile, kes soovivad omandada praktilised oskused professionaalse ja ootusi ületava kliendikogemuse loomiseks.										
Õppe alustamise tingimused	• Õppija valdab õppekeelt vähemalt tasemel, mis võimaldab osaleda aruteludes, rollimängudes ja praktilistes teenindussituatsioonides. • Veebiõppes osalemisel on vajalik püsiv internetiühendus, töötav mikrofoni ja kaamera ning aktiivne e-posti aadress õppematerjalide ja info saamiseks.										
Õppe eesmärk	Koolituse eesmärk on anda alustavale või vähese kogemusega klienditeenindajale praktilised teadmised ja oskused, et pakkuda professionaalset, sõbralikku ja kliendi vajadustest lähtuvat teenindust. Koolituse lõpuks tunned end kliendiga suheldes enesekindlalt ning oskad teadlikult luua meeldivat kliendikogemust – alates esimesest kontaktist kuni lahenduse pakkumise ja hüvastijätuni.										
Õpiväljundid	• kirjeldab klienditeenindaja rolli, vastutust ja kliendikeskse teeninduse põhimõtteid; • kasutab kliendiga suhtlemisel viisakat, selget ja olukorrale sobivat suhtlusviisi;										

	• selgitab välja kliendi vajaduse ning pakub sellele sobiva lahenduse või edasise tegevuse; • loob teenindusolukorras positiivse kliendikogemuse ja esindab ettevõtet professionaalselt; • rakendab keerulises kliendiolukorras rahulikku, lugupidavat ja lahenduskeskset käitumist; • arvestab kliendisuhtluses kultuuriliste ja suhtlusstiilide erinevustega.
Õppesisu	Koolitusel läbitavad teemad: 1. Klienditeenindaja roll ja kliendikeskne mõtteviis – 5 ak tundi (3 tundi auditoorset tööd ja 2 tundi praktikat õppekeskkonnas) • klienditeenindaja roll ettevõttes; • klienditeenindaja vastutus ja mõju ettevõtte mainele; • kliendikeskse teeninduse põhimõtted; • kliendi ootused ja hea teeninduse tunnused; • professionaalne hoiak tööd alustaval teenindajal. 2. Esmamulje ja professionaalne käitumine teeninduses – 5 ak tundi (3 tundi auditoorset tööd ja 2 tundi praktikat õppekeskkonnas) • esmamulje kujunemine kliendikontaktis; • välimus, kehakeel, hääletoon ja suhtumine; • tervitamine, pöördumine ja vestluse alustamine; • viisakus, täpsus ja kokkulepetest kinnipidamine; • ettevõtte esindamine kliendi ees. 3. Kliendisuhtluse põhioskused – 8 ak tundi (4 tundi auditoorset tööd ja 4 tundi praktikat õppekeskkonnas) • aktiivne kuulamine; • selge eneseväljendus; • avatud ja täpsustavate küsimuste küsimine; • kliendi vajaduse väljaselgitamine; • lihtsa teenindusvestluse ülesehitus; • kliendi suunamine ja info edastamine. 4. Kliendikogemuse loomine ja teenindusprotsess – 6 ak tundi (3 tundi auditoorset tööd ja 3 tundi praktikat õppekeskkonnas) • kliendikogemuse kujunemine;

- teenindusprotsessi etapid: kontakti loomine, vajaduse mõistmine, lahenduse pakkumine, lõpetamine;
- kliendi rahulolu mõjutavad tegurid;
- teenindusvead ja nende ennetamine;
- kliendi ootuste ületamine lihtsate tegevustega.

5. Müügi ja lisaväärtuse pakkumise ABC teeninduses – 6 ak tundi (4 tundi auditoorset tööd ja 2 tundi praktikat õppekeskkonnas)

- müügi roll klienditeeninduses;
- kliendi vajadusest lähtuv soovitamine;
- toote või teenuse lihtne tutvustamine;
- lisaväärtuse pakkumine pealetükkivusega;
- vastuväidetele reageerimine;
- teenindaja eetiline käitumine müügisituatsioonis.

6. Suhtluskanalid klienditeeninduses – 4 ak tundi (2 tundi auditoorset tööd ja 2 tundi praktikat õppekeskkonnas)

- telefonisuhtluse põhimõtted;
- tööalased e-kirjad ja sõnumid kliendile;
- suhtlemine digikanalites;
- viisakas ja selge kirjalik kliendisuhtlus;
- veebikohtumiste ja -teeninduse põhimõtted.

7. Keerulised kliendiolukorrad ja konfliktide lahendamine – 6 ak tundi (3 tundi auditoorset tööd ja 3 tundi praktikat õppekeskkonnas)

- keerulise kliendiolukorra äratundmine;
- rahulik ja professionaalne käitumine pingelises olukorras;
- kliendi emotsioonide maandamine;
- kaebuse kuulamine ja esmase lahenduse pakkumine;
- kokkulepete saavutamine;
- olukorra edasi suunamine, kui teenindaja ei saa probleemi ise lahendada.

8. Kultuuriteadlik klienditeenindus – 6 ak tundi (4 tundi auditoorset tööd ja 2 tundi praktikat õppekeskkonnas)

- erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine;

	• suhtlusstiilide erinevused; • arusaamatuste ennetamine; • lugupidav ja kaasav teenindus; 9. Kokkuvõttev praktiline ülesanne (2 tundi praktikat õppekeskkonnas) • kokkuvõttev rollimäng või juhtumianalüüs 10. Iseseisev töö (4 tundi iseseisvat tööd)
Õppemeetodid	Õppemeetodid toetavad praktilist klienditeenindusoskuste kujunemist: • lühiloeng; • juhendatud arutelu; • juhtumianalüüs; • rollimängud; • teenindussituatsioonide harjutamine; • paaris- ja rühmatöö; • praktilised suhtlusülesanded; • eneseanalüüs; • koolitajapoolne tagasiside.
Iseseisev töö	Iseseisev töö – 4 ak tundi Õppija koostab klienditeeninduse praktilise eneseanalüüsi, milles ta: • kirjeldab ühte tüüpilist klienditeenindusolukorda; • toob välja kliendi võimaliku vajaduse või probleemi; • sõnastab sobiva teenindaja käitumisviisi; • koostab näidisdialoogi või kliendile saadetava lühikese kirjaliku vastuse; • analüüsib, kuidas tema lahendus aitab luua positiivset kliendikogemust.
Õppematerjalide loend	Koolitusel osalejad saavad elektrooniliselt koolitaja koostatud jaotusmaterjalid, töölehed, juhtumikirjeldused ja praktiliste ülesannete juhised. Õppematerjalid sisaldavad: • klienditeeninduse põhimõtete kokkuvõtet; • teenindusvestluse ülesehituse juhendit; • aktiivse kuulamise ja küsimuste küsimise töölehte; • keerulise kliendiolukorra lahendamise mudelit; • telefoni- ja e-kirjasuhtluse näidiseid;

	• eneseanalüüsi vormi.
Nõuded õpingute lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid	Lõpetamise tingimused • osalemine vähemalt 80% õppetööst; • praktiliste ja iseseisvate ülesannete sooritamine. Hindamismeetodid: • praktiliste teenindussituatsioonide sooritamine; • juhtumianalüüs; • kirjalik kliendisuhtluse ülesanne; • eneseanalüüs; • iseseisva töö esitamine. Hindamiskriteeriumid: Õppija: • kirjeldab klienditeenindaja rolli, vastutust ja kliendikeskse teeninduse põhimõtteid; • suhtleb kliendiga viisakalt, selgelt ja olukorrale sobival viisil; • kuulab klienti, esitab täpsustavaid küsimusi ja selgitab välja kliendi vajaduse; • pakub kliendi vajadusest lähtuva sobiva lahenduse või edasise tegevuse; • loob teenindusolukorras positiivse kliendikogemuse ja esindab ettevõtet professionaalselt; • käitub keerulises kliendiolukorras rahulikult, lugupidavalt ja lahenduskeskselt; • arvestab kliendisuhtluses kultuuriliste ja suhtlusstiilide erinevustega; • koostab kliendile selge, viisaka ja korrektse kirjaliku vastuse; • analüüsib enda tegevust klienditeenindajana ning toob välja vähemalt ühe tugevuse ja ühe arenguvajaduse. <i>Kui õppija ei täida kõiki hindamiskriteeriume, annab koolitaja tagasisidet ja võimaluse puudused kokkulepitud tähtjaks kõrvaldada.</i> Hindamine on eristamata: arvestatud / mittearvestatud. Õppija on õpiväljundid saavutanud, kui ta täidab praktilised ülesanded, juhtumianalüüsid, kirjaliku kliendisuhtluse ülesande ja eneseanalüüsi vähemalt lävenditasemel.

Kursuse läbimisel väljastatav dokument (tunnistus või tõend)	- tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud. - tõend juhtudel, kui õpiväljundid jäid omandamata, kuid õppija võttis osa õppetööst või kui õppija osales õppetööl osaliselt. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud tundide arvule
Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus	Kõik koolitajad omavad kõrgharidust, valdkondlikku töökogemust ja täiskasvanute koolitamise kogemust. Koolitajate lühitutvustusi on võimalik lugeda kodulehelt konkreetse kursuse toimumise juures.
Õppemaksu tasumine ja tagastamine	https://www.reiting.ee/oppemaksu-tasumine-ja-tagastamine
Õppekeskkonna kirjeldus	https://www.reiting.ee/koolitusruumid-ja-oppekeskkond
Õppekorralduse alused	https://www.reiting.ee/oppekorraldus
Kvaliteedi tagamise tingimused ja kord	https://www.reiting.ee/kvaliteedi-tagamise-alused
Vaidluste lahendamise kord	Vaidlused lahendatakse kokkuleppe teel. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendatakse vaidlused Tartu Maakohtus.
Õppekava kinnitamise aeg	09.2026