

# Kuidas muuta klienditeenindus suurepäraseks?

Kuidas targasti juhitud teenindus müüb rohkem kui kõige parem müük?



**05. november 2019**

**Kestus:** 1 päev

Pikaaegses perspektiivis on majanduslikult edukamad need ettevõtted, kus klienditeenindus ületab järjepidevalt klientide ootusi.

Tasemel klienditeenindus mõjutab otseselt müügitheingu suurust ning määrab, kas ja kui palju olemasolevad kliendid tulevikus teenuse juurde tagasi tulevad.

Kuidas ehitada üles erakordse klienditeenindusega ettevõtte? Koolituspäeval kirjeldab Elina Ojastu oma praktiliste kogemuste ja avastuste näitel 4 valdkonda: värbamine, koolitused, motivatsioonisüsteem ja siseõhkkond, mis on aidanud ettevõttel kasvada Eesti edukaimaks klienditeenindusettevõtteks. Kõik neli valdkonda mõjutavad teenindust võrdselt ning vajavad ka võrdselt tähelepanu, et klienditeenindusest oleks müügi mõjutamisel realselt kasu.

**Värbamine** - koolitusel keskendume kindlale ja testitud strateegiale, kuidas vältida valesid värbamisotsuseid ja sellega kaasnevat kulusid ning tagada maksimaalselt tulemusliku personali pidev olemasolu.

**Koolitused ja töötaja areng** – töötaja arendamine ja koolitamine on vajalik, et need aitaksid uutel töötajatel oma töös edu kogeda ning vanadel olijatel olla huvitatud pidevast arengust.

**Motivatsioonisüsteem** – head ja õiglased motivaatorid tagavad klienditeeninduse kestva edu. Koolitusel tuleb juttu töötasudest ja selle mõõdukust.

**Siseõhkkond** - organisatsiooni siseõhkkond mõjutab tugevalt töötaja emotsioone ja pühendumust. Koolitusel saab tööriistad, mis aitavad ettevõtte ja meeskonna siseõhkkonda parendada.

Teenindust tuleks vaadelda kui strateegilist protsessi, sest suurepärase klienditeenindus tagab suurema tõenäosusega ettevõtte tulemuslikkuse. Teeninduse kvaliteedi tagamine ja tõstmine saab alguse teenindusettevõtete juhtidest, kes panevad paika ettevõtte fookuse ja eesmärgid ning algatavad muudatusi.

## Koolituse sihtgrupp

Koolitusele on oodatud teenindusettevõtete tegevjuhid, teenindusjuhid ja kaupluste juhid ning juhatajad, kes soovivad tõsta klienditeeninduse kvaliteeti ja seeläbi ettevõtte tulemuslikkust.

**Koolituse eesmärk** on anda teadmised kvaliteetse klienditeeninduse neljast alustalast, mille rakendamise tulemusena paraneb klienditeeninduse kvaliteet ja ettevõtte tulemuslikkus.

## Koolituse tulemusena

Koolituse läbinu mõistab:

- milliste vahenditega saab mõjutada kandideerijate kvaliteeti ja kvantiteeti?
- milliste kriteeriumite alusel valida parim kandidaat?
- kuidas tagada uue ja katseaja läbinud töötaja järjepidev areng?
- mida on oluline arvestada motivatsioonisüsteemide ülesehitamise juures?
- kuidas mõjutab siseõhkkond klienditeenindust?
- kuidas saab ettevõtte mõjutada siseõhkkonda?

Koolituse tulemuste saavutamise eelduseks on täies mahus koolitusel osalemine, tulemusi arutatakse grupitööde, arutelude ja individuaalsete tööde käigus.

## Koolituse läbiviimise põhimõtted

Koolitus toimub seminarivormis, kus teoreetiline osa antakse edasi lühiloengutena, millele järgnevad grupiarutelud ja individuaalsed harjutused.

Koolitusel osalejad saavad koolituse materjali, mida kasutatakse koolitusel ning mida saab pärast koolitust tööl kasutada.

Grupi suurus on maksimaalselt 15 inimest.

## Kasulik lugemine:

Juhist sõltub, kui suurepärase on klienditeenindus

Millised punktid peaksid olema teenindusstandardis?

05.11.2019

09:45 - 10:00 ○ kogunemine

Koolitus toimub Äripäeva Akadeemias, aadressil Vana-Lõuna 39/1. Ümbritsevatel tänavatel on kesklinna parkimistsoon. Majast 350 meetri kaugusel asub Europarkla (Vana-Lõuna 17), kus parkimistasu on 2 EUR/päev. Meie juurde pääseb ka bussi ja trammiga (Vineeri peatus).

10:00 - 11:30 ○ 1. Värbamine

Kui suurt rolli mängib ettevõtte edukuse juures klienditeenindus? Kuidas tagada uue klienditeenindaja otsingul kandidaatide rohkus ja ära tunda sobiv kandidaat?

- Klienditeeninduse olulisus.
- Mis mõjutab klienditeenindust?
- Missugused aspektid määravad kandideerijate hulga ja taseme?
- Mida on oluline arvestada töökuulutuse koostamisel?
- Mis on oluline vestluse formaadi juures?
- Kuidas muuta tutvumispäev kasulikuks mõlemale poolele?

Kasutatavad meetodid: arutelu, näited, praktilised ülesanded

11:30 - 11:45 ○ Kohvipaus

11:45 - 13:15 ○ 2. Koolitused ja töötaja areng

Mida on oluline arvestada koolitusstruktuuri ülesehitamise juures? Mis on töötaja arengu juures oluline? Kuidas on töölepinguga võimalik mõjutada klienditeeninduse kvaliteeti?

- Mis on uuele töötajale sisseelamisprogrammi juures oluline?
- Mida on oluline arvestada katseajal oleva töötaja arengu juures?
- Kuidas arendada katseaja läbinud töötajat?
- Mis punktid on olulised lepingusse kirja panna?

Kasutatavad meetodid: arutelu, näited, praktilised ülesanded

13:15 - 14:00 ○ Lõuna

14:00 - 15:30 ○ 3. Motivatsioonisüsteemid ja siseõhkkond

- Mis muudab töötasu motiveerivaks?
- Miks on põhipalga tase oluline?
- Mida on oluline arvestada mõõdikute juures?
- Mida on oluline arvestada tulemustasu juures?
- Mida on oluline arvestada mitterahalise tunnustuse juures?
- Miks tootevõistlused on tihti vähe motiveerivad?
- Kuidas siseõhkkond mõjutab ettevõtte edu?
- Missugust rolli mängib klienditeeninduse juures ettevõtte siseõhkkond?
- Kes mõjutavad siseõhkkonda?
- Kuidas siseõhkkonda parendada?

Kasutatavad meetodid: arutelu, näited, praktilised ülesanded

---

## LISAINFO

### Osalemise tingimused

Registreerudes e-poe, e-kirja või telefoni teel, saadame Teile arve ja täpsema info osalemise kohta.

Üks nädal enne igat koolituspäeva saadame Teile e-kirjaga meenutuse osalemise infoga.

Koolitusel osalemine on nimeline, kuid saate osalejat tasuta muuta kuni koolitusprogrammi alguseni. Kui Te ei saa mingil põhjusel osaleda, palun andke sellest kindlasti teada e-posti aadressil [akadeemia@aripaev.ee](mailto:akadeemia@aripaev.ee) või telefonil 667 0439. Kui teatate oma mitteosalemisest kuni nädal enne kogu koolitusprogrammi algust, pakume mõnd muud samaväärset koolitust samal hooajal või tagastame 100% tasutud koolituse maksumusest; kui teatate vähemalt 3 tööpäeva varem, tagastame 50%. Muul juhul kuulub arve tasumisele.

Äripäeva Akadeemia on Eesti Töötukassa koolituskaardi koostööpartner. Tutvuge koolituskaardi infoga [SIIN](#). Täpsema info saamiseks võtke meiega ühendust telefonil 667 0439 või [Liis.Lehtmets@aripaev.ee](mailto:Liis.Lehtmets@aripaev.ee).