

Kuidas Walt Disney seda tegi?



13. september 2019

Kestus: 1 päev

Õeldakse, et Eestis on halb teenindus, et eestlane ei saagi olla hea teenindaja. Meile on tegelikult antud väga head eeldused olla head teenindajad - oleme töökad, ausad, põhjalikud, taibukad ja õppimisvõimelised. Millest on siis puudu? Tihti puuduvad teadmised, kuidas olla külastajate teenindaja. Teenindus ilma külastajate teenindajata on ühekordne tehing.

Eesmärk

Koolituse eesmärk on kaardistada ettevõtte põhilised raskused külastajate klienditeeninduse pakkumisel ja lahendada need Disney-teenindusmudeli abil. Lisaks anda edasi unikaalseid tehnikaid, mis muudavad teeninduse lahkemaks ja teenindajad enesekindlamaks.

Sihtgrupp

Koolitus on suunatud klienditeenindusmeeskondadega töötavatele osakonnajuhtidele, kes soovivad saada ühte „kuulikindlat“ teenindusteooriat ja uusi praktilisi tööriistu, kuidas külastajate teenindust oma töös ja ettevõttes suurendada.

Koolitus sobib Sulle juhul, kui vastad jaatavalt vähemalt ühele järgnevale küsimusele:

- Kas Sinu ettevõttes on klienditeeninduse tase ebaühtlane?
- Tööd on palju ja tead, et Sinu personal vajaks koolitamist, aga endal ei ole aega?
- Toode ja keskkond on hea, aga teenindus ei jõua samale tasemele?
- Sooviksid, et Sinu teeninduspersonal (või Sinu teenindusstiil) oleks enesekindlam?
- Sinu ettevõttes on palju uusi töötajaid, aga puuduvad kindlad läbimõeldud teenindusstandardid, mida neile edasi anda?
- Tahad leida seda „kuldset võtit“, kuidas püsiklientuuri kasvatada?

Koolituse tulemusena osaleja

- Teab, mis on Disney-teenindusmudel ja kuidas seda oma igapäevatöös kasutada.
- Oskab hinnata klienti ja pakkuda parimat kliendikogemust.
- Saab aru, milline on tema kliendiprofiil ja mida täpselt tema klient vajab
- Omab ülevaadet kvaliteetsest teeninduse tsüklist
- Oskab mõelda globaalselt, aga tegutseda lokaalselt
- Teab, mis on külastajate teenindus ja oskab seda rakendada.

Koolituse läbiviimise põhimõtted

Koolitus pakub õpetlikke kogemustlugusid, praktilisi teadmisi ja teoreetilist tuge. Koolituspäeva alguses pannakse kirja põhilised probleemid teeninduses ja koolituspäeva lõpus tehakse grupitöö, kus neid lahendatakse Disney-teeninduse meetodikaga. Koolituspäeva jooksul luuakse ettevõtte jaoks unikaalsed teenindusstandardid, mis saavad kvaliteetse teeninduse tsükli asendamatuks tööriistaks.

Tunnistuse väljastamise eelduseks on koolitusel osalemine terves mahus.

Maht: 10 akadeemilist tundi

Loe ka artikleid:

[Suusõnaline reklaam on ainus, mis toob kliendi kasvõi koju kätte](#)

[Ära keskendu ainult uutele klientidele](#)

[Teenindajad, ärge kartke kliendi villaseid sokke, dressipükse ja pleekinud parkat](#)

AJAKAVA

13.09.2019

09:45 - 10:00 ○ Kogunemine

10:00 - 11:30 ○ 1.Sissejuhatus, probleemide sõnastamine, Disney-teeninduse

mudeli tutvustus

- Teenindus Disney-stiilis

Praktiline maagia, maagia sinu organisatsioonis, ülevaade teeninduse tsüklist

- Teeninduse maagia

Külalisloogia, külaliste tundmine ja mõistmine, teeninduse teema mõjujõud, standardid ja kvaliteetse teeninduse edastamine

Kasutatavad meetodid: olukordade lahendamine, loeng

11:30 - 11:45 ○ **Kohvipaus**

11:45 - 13:15 ○ 2. Meeskonnatöö teeninduses

- Meeskonnamaagia

Esimese mulje loomine, tööriistad, kvaliteetse teeninduse käitumisjuhend, käitumiskultuuri üles ehitamine

- Hospitality otsinguil ehk – video storytelling ja kuidas seda oma äris kasutada?

Kasutatavad meetodid: sensitiivsustreening, olukordade lahendamine

13:15 - 14:00 ○ **Lõuna**

14:00 - 15:30 ○ 3. Kujundus ja protsess

- Kujunduse maagia

Kujundus teeninduse edastajana, loovus, sõnumid teeninduses, külaliste kogemuse suunamine, viie meele veetlemine, kujunduse korrashoid

- Protsesside maagia

Protsess ja plahvatus, külaliste voog, külalised ja meeskond, teenindusprotsessi lihvimine

Kasutatavad meetodid: eesruumi treening, simulatsioon

15:30 - 15:45 ○ **Kohvipaus**

15:45 - 17:15 ○ 4. Integreerimine ja probleemilahendus

- Integreerimise maagia

Kvaliteetse teeninduse integreerimine, maagilise teenindushetke kolm elementi

- Storyboard

Efektne tööriist, mis pakub võimaluse koostada visuaalne plaan teeninduse lahendustest ja töötada välja kava lahenduste elluviimiseks. Koostame igale osalejale storyboardi, nii nagu Disney seda tegi.

Kasutatavad meetodid: intsidendi meetod, situatsiooni- ja rollimäng, olukordade lahendamine

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 osamine 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 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.