

Teeninduskonverents 2021 "Ma ei ole robot!"

27.04.2021
veebikonverents



Teeninduskonverents 2021 "Ma ei ole robot!" käsitleb kõike seda, mis praegu teeninduses toimub. Pakume nii emotsionaalset tuge kui konkreetseid oskusi. Aeg on taas kokku saada ja üks mõnus ja kasulik päev koos veeta!

Eriti on Teeninduskonverentsile oodatud:

- Teenindusüksuste juhid ja need teenindajad, kes tahaksid selles valdkonnas juhiks kasvada;
- Hotellide ja restoranide vahetuse vanemad/teenindusjuhid;
- Kaupluste juhatajad ja teenindusjuhid;
- Kontaktikeskuse juhid ja spetsialistid;
- Klienditoe spetsialistid nii müügi- kui teenindusüksustest;
- Assistentid, klienditeenindajad, sisekoolitajad kõikidest valdkondadest.

Saadaval on turvalised veebipiletid. Kõik konverentsi ettekanded on järelvaadatavad ühe kuu jooksul konverentsi toimumisest.

Kui soovite konverentsi kasutada oma teenuste või toodete reklaamiks või teil on registreerimisega seotud küsimusi, helistage või kirjutage: aira.tammemae@aripaev.ee, tel 5025548

PROGRAMM

27.04.2021

09:15 - 09:30 **Hommikukohv ja tervitused**



Sirlu Selio Chief Happiness Officer, Tele2 Eesti

Avame konverentsipäeva. Saate alla laadida konverentsi materjalid ja osaleda loosimisel. Konverentsi modereerib ja väärtustab eluliste näidetega heast teenindusest Tele2 Eesti Chief Happiness Officer Sirlu Selio.

09:30 - 10:00

○ Avapaneel: Covid ja teenindus



Andres Sutt Ettevõtlus- ja infotehnoloogiaminister



Killu Maidla Eesti Hotellide ja Restoranide Liidu tegevjuht



Mariann Lugus Eesti Turismifirmade Liidu peasekretär

Milline on post-covid teenindusmaailm? Millal teenindussektor tõusule pöörab ja kust see tõus tuleb? Kes võidab ja kes kaotab?

10:00 - 10:30

○ IKEA kogemuslugu: Teenindusest Covid'i kontekstis



Inga Filippova IKEA Commercial Manager Baltics

Kuidas piirangute ja covid'i ajal hea kliendikogemus ja -rahulolu tagada läbi uute võtete ja teenuste? Näiteks distantsklienditeenindus, millele pidi kiirelt ümber orienteeruma, digitaalsed teenused, mis välja arendati, millised uued teenused ja teenindusstandardid välja töötati, kuidas teenindajaid ümber koolitati ning milline oli nende vastuvõtlikkus. Kuidas neist arendustest tulevikus kasu lõigata? ETTEKANNE ON INGLISKEELNE

10:30 - 11:00

○ Tuleviku väljakutsed



Nele Peil Eesti Kaupmeeste Liidu tegevjuht

Millised on tööandja ootused teenindaja tuleviku kompetentsidele? Omnichannel kaubandusest ning selle mõjust töökorraldusele ja digilahendustele.

11:00 - 11:15

○ Energiapaus

11:15 - 11:20

○ I sessioon SA EI JUHI ROBOIDE!

11:20 - 11:50

○ Kuidas tulla toime liikuva tööjõuga?



David Griffith Head of Baltic Support at Wolt

Teenindussektoris on palju töötajaid, kelle jaoks töö ongi algusest peale lühiajaline projekt. Samas ei ole võimalik kõiki vajalikke teadmisi ja oskusi lihtsalt „alla laadida“ ja reaalsus on see, et kui lõpuks uus töötaja asja selgeks saab, kipub ta juba lahkuma. Kuidas toime tulla keskmisest liikuvama tööjõuga nii, et kvaliteet oleks tagatud ja ressursikulu optimaalne? ETTEKANNE ON INGLISKEELNE

11:50 - 12:20

○ Klienditeeninduse orkestreerimine coachiva juhtimisega



Tiit Kolde If P&C Insurance AS juhatuse liige ja EBS Executive Coaching Centre coach

Hea teeninduse oluline osa on õige hoiak. Kõike ei saa tehniliselt õppida, sest olukorrad ongi niivõrd erinevad. Kui oskusi saab treenida, siis hoiakute muutmine on suur väljakutse. Kuidas hoiakute kohendamisega tegeleda ja milliseid tehnikaid või meetodeid tasub katsetada?

12:20 - 12:50

○ Teenindajate väärtustamine ja jõustamine



Alice Raidma Teeninduse juhtimise praktik ja coach

Teeninduses on hea tuju ja motiveeritus äärmiselt olulised. See on suur väljakutse, et igal hommikul energia taas käima saada ning tuju päeva lõpuni üleval hoida.

12:50 - 13:25

○ Sööme lõunat

13:25 - 13:30

○ II Sessioon: SA EI OLE ROBOT!

13:30 - 14:00

○ Probleem: Teeninduses tuleb ikka ette vigu



Triin Ollino Eesti Parim Teenindaja 2020, Pärnu trahter Postipoiss

Kuidas kliendile, juhile ja iseendale vigu tunnistada nii, et tulemus oleks pigem hea ja enesetunne pigem positiivne. Miks me ei taha oma vigu tunnistada?

14:00 - 14:30

○ Probleem: Klient kisub tüli üles



Annegrete Johanson Sotsiaalkindlustusameti taastava õiguse teenusejuht

Teeninduses tuleb ikka ette, et satume kokku eriti keerulise kliendiga, kes lausa kisub tüli üles. Kuidas professionaalne konfliktvahendaja neid olukordi lahendada soovitab?

14:30 - 15:00

○ Praktikum: 5 sammu edukaks enesejuhtimiseks konfliktsetes olukorras



Jaanika Rannula professionaalne coach ja treener

- 1.samm- JAHUTA NÄRV ehk võta aeg maha ja oma „SUURT PILTI“
- 2.samm- OLE NEUTRAALNE JA HOIA DISTANTSI
- 3.samm- UURI JA AVASTA
- 4.samm- ARENDA ja OTSI LAHENDUSI koos vestluspartneriga.
5. samm- OLE TÄNULIK

15:00 - 15:10

○ Energiapaus

15:10 - 15:15

○ III sessioon: ÄRA TEENINDA NAGU ROBOT!

15:15 - 15:45 ○ **Kuidas aidata kliendil ostuotsus ära teha?**



Andres Kiviselg Dominate Sales müügi- ja teenindusmeeskondade treener

Räägime müügist teeninduses. Alates sellest, kui klient sinu uksest sisse astub või telefoni teel tere ütleb, hakkab ta andma signaale, mis aitavad sul teda ostuotsuseni suunata. Kuidas see protsess käib? Vaatame müüvat teenindust nii telefoni- kui saaliteeninduse näitel.

15:45 - 16:15 ○ **Kuidas teha lisamüüki?**



Silver Rooger Dominate Sales tegevjuht ja müügitreener

Klient on oma ostuotsuse teinud, aga see ei pruugi veel olla kõik, mida ta vajab? Teenindajal on lausa kohustus küsida veel vähemalt üks kuldaväärt küsimus...

16:15 - 16:30 ○ **Konverentsi lõpetamine ja loosimine**



Sirlu Selio Chief Happiness Officer, Tele2 Eesti

Tele 2 loosib välja vinge auhinna. Võtame konverentsi kokku ja rõõmustame meie heade teenindajate üle.

TOETAJAD

Peatoetaja

TELE2

LISAINFO

Osalemise tingimused

Palume teatada mitteosalemisest kirjalikult vähemalt 10 tööpäeva enne ürituse toimumist aadressil registreerimine@aripaev.ee. Sellisel juhul tagastame laekunud osalustasu või tühistame veel tasumata arve.

Kui teatate mitteosalemisest 5-9 tööpäeva enne konverentsi kuulub tasumisele 50% arvest.

Kui teatate mitteosalemisest hiljem või unustate teatada, osalustasu ei tagastata ja tasumisele kuulub 100% arvest.

Korraldaja võib üritusel teha pilte, videoid ja helisalvestisi ning jagada neid nii osalejatega kui ka avalikes meediakanalites, samuti kasutada samaste ürituste turundamiseks.

Täpsemat teavet andmete kasutamise kohta leiab Äripäeva [Privaatsustingimustest](#).

Reklaam

Kui soovite tutvustada oma ettevõtet konverentsil, siis võtke ühendust sponsor@aripaev.ee või 667 0105.

