

Õppekava: „Uus kvaliteet - 4D teenindus“

Täienduskoolitusasutuse nimetus, koolitusluba:	Juunika Koolitus OÜ reg nr. 10835266 EHIS TKH majandustegevusteade nr 179617
Koolituse nimi:	Uus kvaliteet - 4D teenindus
Koolituse kogumaht (akad tundides):	7 akadeemilist tundi
Sihtgrupp:	Teenindusvaldkonna esindajad, kes suhtlevad kliendiga eelkõige silmast-silma. Teenindusjuhid, kauplusejuhatajad jt juhid, sest nende kanda jääb pärast koolitust aidata meeskonnal uusi teadmisi töös kasutusele võtta. Koolitusele on oodatud ka avaliku sektori esindajad: ametnikud, spetsialistid, klienditeenindajad jt
Koolituse eesmärk:	<ul style="list-style-type: none"> • teada 4D teeninduse kasutamise võimalustest oma klientide teenindamisel; • selgema pildi sellest, mida kliendid tegelikult teeninduses hindavad, mis paneb kliendi silmad särama; • teada kuidas kliendi ootusi ületada; • tundma suhtlemiskunsti võlusid: kuidas vaid kõneelementidega suunata klienti koostööle ja hea tuju lainele; • koolitusel jagatud ideid kohe oma töös kasutusele võtta ja nii avastada kui huvitava elukutse nad on valinud ja millised teenindusprofid nad tegelikult on.
Koolitusel käsitletavat teemat:	<ul style="list-style-type: none"> • Mis on 4D teenindus ja 4D teeninduse eelis võrreldes meie igapäevateenindusega. • Mida hindab klient teeninduses kõige enam? Vastus küsimusele on võtmeks 4D teeninduse loomiseks. • Mis on teeninduses olulisem: detailid vs tervik? • Kui suur on tegelikult teenindaja võim ja võimalused 4D teeninduse loomisel? • Mis on 4D teeninduse elemendid ja kuidas saab neid kliendile luua? See on teema, millele keskendumine enamasti ajast: tutvume kõigi nelja dimensiooniga teeninduses ja vaatame kuidas neid klientidele luua. • Paneme lõpuks kõik neli dimensiooni kokku ja proovime neid korraga kasutada. • Iga dimensiooni juures vaatame ka salakarisid, mille otsa võib kergelt komistada. Nii saab juba aegsasti ennetada võimalikke veakohti ja kohe õige suhtlustaktika valida
Õpiväljundid:	<ul style="list-style-type: none"> • Saavutab suurema enesekindluse klientide teenindamisel • Oskab kasutada nutikaid võtteid klientide mõjutamisel efektiivse koostöö saavutamiseks • Saab säravad silmad ja hea tuju ning motivatsiooni teha oma tööd veelgi paremini.

Õppemeetodid:	<ul style="list-style-type: none"> • Teooria • Vestlused, diskussioonid • Situatsiooni analüüsid • Harjutused uute teenindusvõtete omandamiseks
Iseseisev töö:	Iseseisev töö algab järgmisel tööpäeval, kus osalejad asuvad innukalt uusi teadmisi rakendama
Õppematerjalid:	Koolitaja poolt koostatud õppematerjal väljatrükituna paberkandjal
Koolituse läbimisel väljastatav dokument (tunnistus või tõend):	Tõend
Koolitaja nimi, tutvustus:	<p>Piret Bärge, superviisor</p> <p>Haridus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tallinna Ülikool, magistri tasand - Estonian Business School, magistratuur - Tallinna Tehnikaülikool, TQM <p>Asutused</p> <ul style="list-style-type: none"> - KlienditeenindusKeskus – superviisor, koolitaja, teeninduskvaliteedi analüütik - Sisekaitseakadeemia - õppejõud <p>Publikatsioonid</p> <p>Raamatu “Neljamõõtmeline teenindus” autor</p> <p>Kliendid (loetelus on ära toodud vaid mõned kliendid nii avalikus kui erasektoris):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meditsiini asutused: Ida-Tallinna Keskhaigla, Ida-Viru Keskhaigla, Põhja-Eesti Regionaalhaigla, Tartu Ülikooli Kliinikum, Perearsti Nõuandeliin, Pärnu Haigla, Kuressaare Haigla jt - Riigiasutused: Eesti Haigekassa, Häirekeskus, Maanteeamet, EAS, Piirivalve- ja Politseiamet, Riigikogu Kantselei, Sotsiaalkindlustusamet, Tallinna Linnavalitsus, Tallinna Vangla, Tartu Linnavalitsus, Tartu Vanemuine, Tarbijakaitseamet, Viru Vangla, Välisministeerium jt - Jaekaubandus: Aatrium, A&G Kaubandus, Audi, Euronics, Gintaro Mööbel, Kaubamaja, Kaubamajakas, Klick, MATKaSPORT, Põlva Tarbijate Ühistu, K-Rauta, Reval Auto, Seppälä, jt - Teenusepakkujad: Belle Stuuio, Helen Heinroos Hair, Iizi Kindlustusmaakler, Eesti Meedia, Euroopa Hotell, HairExpress, Beauty Plaza, Intersalon, Kaarli Hambapoliikliinik, LHV Pank, Lindorff, Olerex, jt - Tootjad: Kunda Tsement, Maag, Rakvere Lihakombinaat jt
Õppemaksu tasumise kord ja tähtaeg:	https://juunika.ee/koolitustingimused
Õppekava kinnitamise aeg:	06.04.2018

Täienduskoolitusasutuse
kontaktsik:

Karolina Kamenik - projektijuht
e-mail: karolina.kamenik@juunika.ee
tel: 7442007
www.juunika.ee