

KLIENDITEENINDUSE ÕPPEKAVA

mooduli ja teema nimetus	Õppetundide arv	sisu lühikirjeldus ja õpiväljundid
1.1 Erialane soome keel	40	<p>Sissejuhatus. Koolitavate keeletaseme määratlemine. Tagasiside andmine. Igapäevane suhtluskeel. Töösituatsioonid ettevõttes. Suuline suhtlus kliendiga. Suhtlemine toitlustusasutuses. Suhtlemine majutusasutuses. Suhtlemine kaubandusasutuses. Hindamine ja tagasiside andmine. Suuline võõrkeelest viiakse läbi mängides klienditeenindaja igapäevases töös ettetulevaid moodulites käsitletud olukordi. Luuakse meeleolu, mis paneb testitava võimalikult paremini rääkima ja kindlustab talle tema parima tulemuse. Iga koolituse läbinud õppija tulemust analüüsitakse osaoskuste (rääkimine, kuulamine, kirjutamine, lugemine, grammatika) kaupa, et vajadusel inimestele vastavat koolitusnõu või -abi anda.</p> <p>Õpiväljundid: Erialase soome keele mooduli lõppedes mõistab õppija lihtsamat erialast tavakõnet, et arendada viisakat suhtlust ja saab aru lihtsamatest tööalastest tekstidest ja olukordadest. Oskab vestelda esmavajalikel tööalastel teemadel ja koostada kirju, oskab täita tavapärasemaid ankeete ja kirjutada oma erialal etteantud blanketil ametlikku kirja. Oskab soovitada vaatamisväärsusi, majutus- ja toitlustusettevõtteid, aktiivse puhkuse pakkujaid ja erinevaid üritusi. Õppija omandab baassõnavara tööks hotellis, turismiinfokeskuses, reisibüroos, toitlustusasutuses ja kaubanduses.</p>
1.2 Erialane inglise keel	40	<p>Sissejuhatus. Koolitavate keeletaseme määratlemine. Tagasiside andmine. Igapäevane suhtluskeel. Töösituatsioonid ettevõttes. Suuline suhtlus kliendiga. Suhtlemine toitlustusasutuses. Suhtlemine majutusasutuses. Suhtlemine kaubandusasutuses. Hindamine ja tagasiside andmine. Suuline võõrkeelest viiakse läbi mängides klienditeenindaja igapäevases töös ettetulevaid moodulites käsitletud olukordi. Luuakse meeleolu, mis paneb testitava võimalikult paremini rääkima ja kindlustab talle tema parima tulemuse. Iga koolituse läbinud õppija tulemust analüüsitakse osaoskuste (rääkimine, kuulamine, kirjutamine, lugemine, grammatika) kaupa, et vajadusel inimestele vastavat koolitusnõu või -abi anda.</p> <p>Õpiväljundid: koolitav omandab erialase inglise keele õppe käigus lisaks üldkeele kordamisele (sh grammatika põhiteemad, suhtluskeel ja igapäevaeluga seotud teemad) ka töötamiseks vajaliku erialase sõnavara klienditeeninduse valdkonnas. Sõltuvalt keeleoskuse tasemest, oskab koolituse läbinu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tutvustada ennast ja oma eriala ning ettevõtet inglise keeles; • suudab vastata küsimustele oma ameti ja töökoha kohta ning esitada ise samalaadseid küsimusi; • on võimeline vastama tööülesannetega seotud küsimustele: oskab klienti suunata, anda nõu ja abistada teenindusega seotud probleemide lahendamisel; • oskab vastata telefonikõnedele ja koostada töövaldkonnaga seotud ametikirju.

<p style="text-align: center;">II</p> <p>KLIENDITEENINDUS</p>	<p style="text-align: center;">80</p>	
<p>2.1 Teeninduse olemus ja mõiste</p>	<p style="text-align: center;">4</p>	<p>Teenindusühiskonna mõiste. Toode ja teenus. Teeninduse mõiste, olemus ja kvaliteet. Kliendi mõiste. Erinevad teenindusvormid. Teeninduskultuur. Teeninduslik mõttekultuur. Klientide soovid, vajadused ja ootused. Hea kliendi-teeninduse olemus.</p> <p>Õpiväljund: Õppija tunneb ja teab teeninduse kui olulise majandusvaldkonna olemust, teenindusliku mõttekultuuri olemust, teenindaja kui ettevõtte esindaja rolli</p>
<p>2.2 Teeninduskultuur</p>	<p style="text-align: center;">6</p>	<p>Teeninduskultuuri mõiste ja olemus. Orientatsioon kvaliteedile ja oivalisusele ning selle loomine. Orientatsioon klientidele. Väärtused. Teenindusstandardid ja nende järgi tegutsemine. Oma töö korraldamine. Tellitud teenindus, planeerimine, teostamine. Klientide vastuvõtmine ja ärasaatmine. Kliendikeskse teeninduse kuldreeglid.</p> <p>Õpiväljund: Õppija teab ja tunneb teeninduspsühholoogia valdkonda puudutavaid mõisteid, väärtusi ja teenindusstandardeid. Õppija oskab korraldada oma tööd ja teab klienditeeninduse kuldreegleid.</p>
<p>2.3 Teeninduspsühholoogia</p>	<p style="text-align: center;">8</p>	<p>Teeninduspsühholoogia olemus. Isiksuse olemus ja seda mõjutavad tegurid. Isiksuse struktuur ja areng. Mina tasandid. Suhtlemine erinevatel mina-tasanditel. Transaktsioonid ja nende kasutamine teeninduses. Käitumine ja motiivid. Ostmist mõjutavad tegurid. Hoiakud ja väärtushinnangud. Hoiakute mõju teenindusele. Väärtushinnangute ja kultuuri mõju teenindusele. Tähelepanu. Aistingute ja tajude osa tähelepanu tekkimises. Aistingute ja taju omaduste kasutamine teeninduses. Grupid ja grupikäitumine. Rollid ja rollikäitumine. Stress ja toimetulek sellega.</p> <p>Õpiväljund: Õppija oskab suhelda erinevatel mina-tasanditel, teab ja tunneb klientide hoiakuid ning väärtushinnanguid. Õppija teab ja tunneb grupikäitumise protsesse, ostmist mõjutavaid tegureid.</p>
<p>2.4 Suhtlemispsühholoogia</p>	<p style="text-align: center;">10</p>	<p>Suhtlemise olemus ja suhete funktsioonid läbi isiklike vajaduste, toimetuleku. Indiviidi aktiivsus suhte kujundamisel. Mina kontseptsioon ja suhted. Suhete areng enese avamine ja avatus suhetes. Usaldus. Kommunikatsioon kui suhtlemise komponent. Kommunikatsioon ja suhted. Verbaalne kommunikatsioon. Mitteverbaalsed signaalid suhtlemisel. Tunnetus kui suhtlemise komponent. Inimese tajumine. Teise inimese tajumise iseärasused, stereotüübid, hoiakud, põhjuste omistamine ja muutused suhetes.</p> <p>Mõjutamine kui suhtlemise komponent. Suhtlemisoskused. Abistav kuulamine. Kuulamistõkked. Tagasiside.</p> <p>Õpiväljund: oskab analüüsida oma suhtlemisoskuste tugevusi, nõrkusi ja arenguvõimalusi; oskab hinnata veaolukordi ning probleeme ja tunneb nende lahendamise viise; oskab valida probleemide puhul sobivama käitumisviisi; käituda vastastikust suhtlemist toetaval viisil; tunneb põhilisi suhtlemistehnikaid; Põhilisi suhtlemisoskusi; esmamulje tähtsust; meeskonnatöö iseärasusi ja tähtsust; oskab end mõistlikult kehtestada; õppija oskab kasutada teenindussituatsioonis erinevaid suhtlemisvahendeid ja -tehnikaid, õppija teab kliendi rahulolu tagamise võtteid, oskab tagasisidestada ja oskab kasutada mõjutamise komponente.</p>

2.5 Enesejuhtimine	8	<p>Enesejuhtimise meetodid ja strateegiad. Eesmärkide püstitamine. Planeerimine. Probleemide lahendamine. Otsustamine ja vastutus. Eneseteostus ja individuaalne areng. Enesemotivatsioon ja välised motivaatorid. Emotsioonide juhtimine, konfliktide lahendamine. Mis on enesekehtestamine. Millistes olukordades on vajalik enesekehtestamine ja millistes see on kohatu. Sisemine stressijuhtimine, rahuliku meele säilitamine.</p> <p>Õpiväljund: teab motivatsiooni põhimõisteid ja sisu; mõistab, kuidas ta ennast motiveerib ja kasutab seda teadmist enesemotivatsiooni tõstmiseks; tunneb temperamenditüüpe ja viib enda analüüsimiseks läbi testi; oskab kujundada väärtushinnanguid ja kuidas teha valikuid väärtusele toetudes.</p>
2.6 Toimetulek keeruliste klientidega ja stressisituatsioonidega	8	<p>"Rasked" kliendid, konfliktide ennetamine ja situatsioonianalüüs kaebuste lahendamine ja probleemianalüüs. Suhted ja suhtlemine, rahulolematu klient, agressiivne klient, passiivne klient. Kuidas vältida liigset stressi? Kuidas uskumused mõjutavad meie käitumist ja elukvaliteeti? Negatiivsete emotsioonide tekkimine, avaldumine ja nendest vabanemise võimalused. Vaimse tervise mõjutajad. Tasakaalus isiksus. Positiivse mõtlemise kaudu õnnestumiste, optimismi ja rahuloluni.</p> <p>Õpiväljund: õppija oskab toime tulla keeruliste klientidega ja kuidas vältida stressi ning teenindada stressisituatsioonides. Õppija omandab teadmised stressist ja selle liikidest; teab tegureid, mis soodustavad stressi; tunneb meetodeid pinge ja stressiga toimetulekuks.</p>
2.7 Kaebuste ja lahkarvamuste lahendamine	4	<p>Kaebuste ja lahkarvamuste lahendamise kord ja poliitika ettevõtetes. Kaebustele vastamise protseduuride standardid. Kaebuste registreerimine. Tegustemisviisid kaebuste ja lahkarvamuste korral. Kaebuste käsitlemine. Nõuandeid kaebuste lahendamiseks.</p> <p>Õpiväljund: õppija oskab käituda ja tegutseda klientide kaebuste ja lahkarvamuste korral ning neid lahendada.</p>
2.8 Teeninduse kvaliteet	8	<p>Kliendikeskse teeninduse kuldreeglid, probleemid teeninduses, nende lahendamine.</p> <p>Õpiväljund: õppija teab teeninduse kuldreegleid, kuidas tagada teeninduses kvaliteeti ja oskab lahendada probleeme.</p>
2.9 Müügitehnikad	8	<p>Müügisuhtlemine ja klientide teenindamine. Kontakti võtmine. Esmamulje olulisus. Erinevate suhtlemistehnikate ja -vahendite kasutamine. Kliendi kuulamine ja küsitlemine. Kliendi vajaduste väljaselgitamine. Kauba/teenuse tutvustamine ja müük, erinevad pakkumistehnikad. Lisamüük. Vastuväidetega toimetulek. Käitumine ja tegutsemine erinevates teenindussituatsioonides. Pikaajaliste kliendisuhete loomine.</p> <p>Õpiväljund: õppija oskab teenindada erinevaid kliendirühmasid, kasutada erinevaid suhtlemistehnikaid ja pakkumistehnikaid müügiprotsessis, oskab toime tulla erinevates teenindussituatsioonides, hankida ja edastada tagasisidet klientidelt.</p>
2.10 Meeskonnatöö	10	<p>Meeskonnaliikmete vajadused. Efektive meeskonna tunnused. Avatud õhkkond meeskonnas. Grupi võtmeisikud. Motiveerimine, positiivne ja negatiivne tagasiside meeskonnas.</p>

		<p>Destruktiivsed rollid meeskonnas.</p> <p>Õpiväljund: õppija oskab eristada meeskonnaliikmete vajadusi, tunneb avatud õhkkonna ja meeskonna tunnuseid, oskab motiveerida meeskonna liikmeid ning anda positiivset ja negatiivset tagasisidet meeskonnas, tunneb destruktiivseid rolle meeskonnas.</p>
2.11 Klienditeenindaja kutse-eetika	4	<p>Teenindaja kutse-eetika. Moraal ja moraalinormid. Eetilised dilemmad. Eetika ja äri. Kohustus ja vastutus. Eetika ja sotsiaalne vastutus. Ettevõtte eetikakoodeks. Tarbijasuhete eetika. Kliendi ja teenindaja roll, isikuomadused. Klienditeenindaja hoiakud ja sellest tulenevad.</p> <p>Õpiväljund: õppija teab ja tunneb kutse-eetika põhitõdesid, teenindaja vastutust klientide ohutuse ja turvalisuse eest. Õppija oskab tagada klientide ohutuse ja turvalisuse.</p>
2.12 Makseterminalide ja kassaaparaatide kasutamine	2	<p>Müügisüsteemid teenindusettevõtetes. Kassad ja kassasüsteemid. Makseterminalide ja kassaaparaatide liigid, süsteemid ja funktsioonid. Makseterminalide ja kassaaparaatide kasutamine.</p> <p>Õpiväljund: õppija teab müügi- ja kassasüsteeme teenindusettevõttes, tunneb makseterminalide ja kassaaparaatide liike ning nende funktsioone, oskab kasutada makseterminali ja kassaaparaate.</p>
Märkida õpitulemuste hindamise viis:		<p>Suuline võõrkeelest (soome ja inglise keel) viiakse läbi mängides klienditeenindaja igapäevases töös ettetulevaid moodulites käsitletud olukordi. Luuakse meeleolu, mis paneb testitava võimalikult paremini rääkima ja kindlustab talle tema parima tulemuse. Iga koolituse läbinud õppija tulemust analüüsitakse osaoskuste (rääkimine, kuulamine, kirjutamine, lugemine, grammatika) kaupa, et vajadusel inimestele vastavat koolitusnõu või -abi anda. Hinnatavad oskused: suhtlemisoskus, arusaamine, hääldus, erialane sõnavara, soravus, grammatika, üldsõnavara.</p> <p>Klienditeeninduse mooduli õpitulemusi hinnatakse läbi testide, probleem- ja situatsioonülesannete lahendamise, praktiliste teenindus- ja müügisituatsioonide. Hinnatakse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • klienditeeninduse, teeninduspsühholoogia põhimõistete ja eetika-alaste terminite tundmist; • teenindus- ja müügi-alaseid praktilisi oskusi; • oskus luua kliendis positiivset esmamuljet; • oskust kasutada erinevaid müügitehnikaid klientide vajaduste väljaselgitamiseks; • oskust nõustada erinevaid kliendirühmi; • oskust käsitleda kliendi vastuväiteid positiivse lahenduse leidmiseks; • oskust teostada lisamüüki; • oskust lahendada erinevaid probleemsituatsioone.