

Kõik teavad, kui suurt osa mängib igapäevateeninduses teeninduse kvaliteet. Hea teenindaja suudab mõjutada nii kliendi meelolusid kui ostukorvi suurust.

Samuti sõltub suur osa kliendi kaebuste rahuldamisest teenindaja isiksusest ja oskustest. Sellest räägib ka paljuuuritud kõnekas fakt, et heast kogemusest teeninduses räägitakse üksikutele inimestele, emotsionaalselt häirivatest aga 9-10-le.

Teenindus on kellegi vajaduste rahuldamine.

Kvaliteetne teenindus on vajaduste professionaalne rahuldamine ületades ootusi.

EESMÄRK: Suurendada teadmisi kvaliteetteenindusest, arendada edukaks kliendisuhtluseks vajalikke hoiakuid ja oskusi, õppida ja arendada kliendihoidlikku teenindusstiili ja tõsta klienditeenindaja teadlikkust oma panusest firma arengus.

SIHTGRUPP: Vahetud klienditeenindajad ja kõik teised klientidega suhtlevad töötajad.

TEEMAD:

- **Positiivse esmamulje loomine**
- Emotsionaalselt meeldiva õhkkonna loomine
- Emotsionaalselt intelligentne teenindaja
- Kliendiga "ühe laine" tekitamise tehnikad
- Püsiklienti kujundav teenindamine

- **Teenindusprotsess ja selleks vajaliku tehnikad**

- Teenindusprotsessi ülesehitus ja selle etapid
- Kliendi vajaduste väljaselgitamine
- Nõustav müük meeldiva teeninduse kaudu

- **Teeninduses esinevad probleemisituatsioonid ja nende lahendamine**
- Kliendi vastuvastuväidete "maandamine"
- Kliendi emotsioonide juhtimine
- Pretensioonidele vastamine