



MÕTLE OMA KOGEMUSELE KLIENDINA

Meenuta kunagist enda ebameeldivat kogemust **kliendina**.
Olukorda, kus **sina olid rahulolematu**.
Või kus oled ise (olnud) “raske klient”?

Mis selle põhjustas?
Kuidas sinuga käituti?
Kuidas sa oleks soovinud, et sinuga
oleks käitunud?

ARUTAGE PAARILISEGA.

76

Kas tuleb tuttav ette?



Allikas: <https://www.youtube.com/watch?v=wd6N7H7qXGM> Autor: Merle Vilson, teostus: Birge Talve

77



<https://www.youtube.com/watch?v=vZnCytZtoY>

78

1. MIS LÄKS VALESTI?

- Milline teenindaja käitumine, kehahoid või sõnad suurendasid kliendi pahameelt?
- Kas teenindaja katkestas, õigustas, süüdistas või jäi liigselt formaalseks? Mida ta tegi valesti?
- Kuidas klient sellele reageeris?

2. MIDA TEHTI HÄSTI?

- Milliseid käitumisi või suhtlemisvõtteid teenindaja kasutas, mis aitasid olukorda rahustada?
- Kas märkasid aktiivse kuulamise, empaatia või selge selgitamise kasutamist?
- Mis aitas kliendi pinget maha võtta?

3. ALTERNATIIVSED LAHENDUSED

- Kuidas oleks saanud teenindaja teisiti käituda, et olukord oleks lahenenud kiiremini või rahulikumalt?
- Millist sõnastust või tehnikat (nt peegeldamine, vabandamine, lahenduse pakkumine) oleksid ise kasutanud?

4. ÕPPIMISKOHAD

- Millise õppetunni saab sellest olukorrast võtta?
- Kuidas saad ise oma töös kasutada nähtu põhjal paremat suhtlusviisi?

LISAKÜSIMUS ARUTELUKS:

Mis oli hetk, kust alates olukord eskaleerus/oleks võinud eskaleeruda? Mida teenindaja tegi või jättis sel hetkel tegemata?

KEERULISE KLIENDIOLUKORRA ANALÜÜS *nähtud videote põhjal*

79