

Klienditeeninduse sisekoolitus automaatmajutusega hotellile

22.05.2025

Toimumise kuupäevad:	12.06.2025
Osalejate arv:	16 inimest
Ajaline maht:	7 ak/h
AJAKAVA	9:00 - 9:30 kogunemine 9:30 - 11:00 I koolitusosa +15 min paus 11:15 - 12:45 II koolitusosa + 30 min lõuna 13:15 - 14:45 III koolitusosa + 15 min paus 15:00 - 16:30 IV koolitusosa
Asukoht	Tartu Loodusmaja
Õppekeskkond ja tarvikud	Ruumis on integreeritud esitlustehinka: data, kõlarid, esitlussein valge pabertahvel, markerid osalejatele paberid ja kirjutusvahendid, vesi Ruumi ülesehitus osalejatele laudkondadesse, 4 inimeste lauas

LÄHTEÜLESANNE

Klient X soovib tellida sisekoolitust klienditeeninduse teemal. Enne suve sooviksid koolitada oma personali klienditeeninduse vallas – kuna tegu on automaatsete majadega, siis peamine suhtlus külalisega käib telefoni teel ning meilitsi. Oluline oleks, et osalejad saaksid ka koolitusmaterjalid.

Soovitakse, et võiks käsitleda järgmist:

- * klienditeenindus hotellis (telefonisuhtlus ning meilisuhklus)
- * chatgpt kasutamine (mitte väga süvitsi)
- * probleemide lahendamine ja kaebustele vastamine
- * psühholoogiline pool

EESMÄRK JA ÕPIVÄLJUNDID

Kuna tegu on automaatsete majutusüksustega ja suhtlus toimub valdavalt telefoni ning e-kirja teel, siis soovitakse koolitusel keskenduda distantsilt **kliendikogemuse kujundamisele, professionaalsele suhtlusele ning emotsionaalsele intelligentsusele teeninduses.**

Koolituse eesmärk on arendada hotellitöötajate klienditeenindusoskusi distantskanalites (telefoni ja e-kirja teel) et kujundada professionaalne, sõbralik ja usaldusväärne kliendikogemus ka ilma vahetu kontaktita. Koolitus annab osalejatele praktilised tööriistad probleemide ja kaebustega toimetulekuks, tugevdab oskust juhtida keerulisi suhtlussituatsioone rahulikult ja enesekindlalt ning toetab teenindajate vaimset heaolu. Samuti tutvustatakse võimalusi kasutada ChatGPT-t lihtsama toe- ja ideegeneraatorina igapäevatoos.

ÕPIVÄLJUNDID

Koolituse lõpuks õppija:

- oskab luua professionaalse, sõbraliku ja lahenduskeskse kliendikogemuse telefoni- ja e-kirjasuhtluses;
- tunneb end kindlamalt keerulistes olukordades ja oskab rakendada võtteid kaebustega toimetulemiseks;
- oskab kasutada vähemalt kahte praktilist tööriista emotsioonide juhtimiseks ja enda hoidmiseks teenindustöös;
- teab võimalusi ja oskab hinnata, millal ning kuidas kasutada tööks lihtsamaid AI-lahendusi (nt ChatGPT).

KOOLITUSPROGRAMM

Ajakava ja teemade jaotus

09:30 – 09:45 Kogunemine, mänguline laudadesse jaotamine, sissejuhatus, ootused ja eesmärgid

I. Kliendikogemus ilma silmast-silma suhtlusteta 09:30 – 11:00 (1,5 ak/h)

- Mida ootavad külalised automaatmajutuselt?
- Kuidas luua usaldust ja sõbralikku kogemust telefoni ja kirja teel?
- Keelekasutus ja kõne “toon” ilma näost-näku kontakti loomata
- Teenindaja roll – kuidas jääda inimlikuks ka standardvastustes?

Metoodika: maailmakohviku metoodika, arutelu, näidete analüüs, loeng, keelekasutuse harjutused.

II. Professionaalne teenindus telefoni ja e-kirja kaudu 11:15 – 12:45 (1,5 ak/h)

- Telefonisuhtlus: hääletoon, tempovalik, esmamulje loomine kõne alguses
- E-kirja kirjutamine: selgus, viisakus, empaatia ja struktuur
- Tüüpvead e-kirjades ja kuidas neid vältida
- Suhtlemise keerukamad etapid: info andmine, selgitamine, negatiivse uudise edastamine
- Majapidamisosakonna roll kliendikogemuse kujundamisel (ainus näost näku kontakt)

Metoodika: loeng, rollimäng telefonisuhtlusega, e-kirjade analüüs ja ümberkirjutamine, grupiarutelu keeruliste suhtlussituatsioonide üle.

12:45-13:15 LÕUNA

III. Kaebuste ja probleemide lahendamine 13:15 – 14:45 (1,5 ak/h)

- Mida klient tegelikult vajab, kui ta kaebab?
- Vaatenurga vahetamine: empaatiline kuulamine
- 3-astmeline lähenemine keerulistele olukordadele: kuula – peegelda – lahenda
- Sobivad vastusmallid ja keelelised võtted pingelistes olukordades
- Piiride seadmine lugupidavalt

Metoodika: juhtumianalüüsid päriselust, loenguosa, rollimängud kaebuste lahendamise harjutamiseks, refleksioon „kuidas mina tavaliselt reageerin“ ja paaris jagamine.

IV. Psühholoogiline enesehoid teeninduses 15:00 – 15:45 (16:00) (1 ak/h)

- Kuidas jääda rahulikuks ärritunud kliendi korral?
- Kuidas mitte võtta isiklikult ja hoida oma energiat?
- Väikesed vaimsed “resetid” tööpäeva sees (mikropausid, hingamistehnikad)
- Märgid, et stress koguneb – ja mida siis teha?

Metoodika: loenguosa koos koheselt kaasatehtavate lühikeste vaimse tasakaalu harjutustega (hingamine, minipausid), eneseanalüüs (mis mind kõige rohkem kurnab), paarisjagamine „minu toimivad enesehoiu võtted“.

V. ChatGPT – abiline, mitte asendaja 15:45 – 16:15 (0,5 ak/h)

- Milleks ChatGPT-d võiks kasutada (vastuse mustandi loomine, keerulise info lihtsustamine)

- Kuidas anda korraldus (prompt), et tulemus oleks kasulik
- Milleks mitte kasutada ChatGPT-d (isiklikud, delikaatsed, kliendikaebustega seotud teemad)
- Lühike demo või näide (osalejate enda tööolukorra põhjal)

Metoodika: lühike tutvustus, praktiline demo koos osalejate sisendiga, ühine arutelu usaldusväarsuse ja piiride teemal.

Kokkuvõte ja lõpetamine (16:15–16:30)

- Refleksioon: iga osaleja sõnastab oma 3 peamist õppimise kohta
- „Minu 5 võtmetehnikat distantsilt teenindamisel“ töölehe täitmine

ÕPPEKESKKOND JA VAHENDID

(füüsilise, digitaalse ja psühholoogilise õppekeskkonna kujundamine)

Koolitus toimub Tartu Loodusmajas suurte akendega valgusküllases ja avaras ruumis. Ruumi paigutus laudkondadesse (4 osalejat lauas) soodustab arutelusid ja grupitöid. Kasutame integreeritud esitlustehnikat (projektor, ekraan, kõlarid), pabertahvlit ja markereid. Osalejatele on tagatud töövahendid (paber, kirjutusvahendid, elektrooniline koolitusmaterjal), samuti joogivesi ja pausideks sobivad tingimused.

Õpikeskkond on turvaline, sõbralik ja toetav, mis aitab kaasa avatusele ja turvalisele eneseväljendusele ja soodustab osalejate aktiivset osalust, kogemuste jagamist ja uute oskuste katsetamist. Osalejad saavad elektroonilise koolitusmaterjali (kokkuvõtted, tööriistade kirjeldused, soovitusel).

METOODIKA

Koolitus on praktilise suunitlusega ja osalejakeskne. Teooriaosad vahelduvad arutelude, grupitööde ja praktiliste harjutustega, mis toetuvad osalejate igapäevastele kogemustele ja reaalsele teenindussituatsioonidele. Koolituse lõpus saab iga osaleja endale töölehe „Minu 5 võtmetehnikat distantsilt teenindamisel“. Elektrooniline koolitusmaterjal sisaldab läbitud õppematerjale, kokkuvõtteid ja soovitusi.

Fookuses on:

- kogemuslik õppimine, kus osalejad saavad reflekteerida oma teeninduspraktikat,
- situatsioonide ühisanalüüs ja lahenduste loomine,
- rollimängulised minisimulatsioonid (nt telefonikõne või e-kirjale vastamine),
- ning emotsioonidega toimetuleku tööriistade katsetamine (hingamistehnika, minipausid, vaimne häälestus).

HINDAMINE

Õpiväljundite saavutamist hinnatakse järgmiste meetodite abil:

- Arutelud ja refleksioonid – osalejad jagavad, milliseid teadmisi või tehnikaid nad enda tööga seostavad (nt lõpus 3 peamist õppekohta).
- Praktilised harjutused ja rollimängud – harjutustes (telefonikõne, e-kiri, kaebuse lahendamine) on võimalik vaadelda, kas õppija rakendab õpitud võtteid.
- Kirjalik tööleht „Minu 5 võtmetehnikat distantsilt teenindamisel“ – osalejad sõnastavad ise oma praktilised sammud, mis näitab õpitu mõtestamist ja rakendamisoskust.
- Tagasiside küsimused – lühike enesehindamine: „Milliseid uusi võtteid kavatsen kasutada?“

