



Õppekava. Keskastmejuhi koolitus: klient, kaubamärk ja emotsioonid

Täienduskoolitusasutuse nimetus: Actory. Prandi Studio OÜ

1. Õppekava nimetus:

Keskastmejuhi koolitus klienditeeninduses: klient, kaubamärk ja emotsioonid

2. Õppekavarühm ja õppekava koostamise alus

Töösukste õppekavarühm. Ettevõtte kultuur ja klienditeenindus.

3. Eesmärk ja õpiväljundid

Eesmärk:

- Mõtestada lahti kaubamärgi olemus ja kuidas seda igapäevases teenuse juhtimises kasutada.
- Vaadata sisse kliendi ootusele ja kogemuse tekkimisele.
- Tutvuda emotsionaalse intelligentsuse mõistega.
- Õppida, kuidas emotsionaalse intelligentsuse abil juhtida enda ja teiste käitumist.
- Arutada, kuidas hakkama saada kliendi negatiivse tagasisidega, kuidas seda ennetada ja kuidas saadud kriitika abil areneda.

Koolituse lõpuks õppija:

- Saab aru, kuidas kaubamärk on juhi igapäevane tööriist ja oskad seda kasutada ettevõtte eesmärkide saavutamiseks.
- Teab, miks on emotsioonid olulised, oskad ära tunda erinevaid emotsioone.
- Teab, mis on emotsionaalne intelligentsus (EI), oskad EI mudelit juhtimises kasutada.
- Eristab kliendikogemuse erinevaid tasemeid.
- Oskab rakendada kriitikaga toimetulekul mitmekülgseid lähenemisi ja rakendada kriitika arengumootoriks.

4. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused

Sihtgrupp: Keskastmejuhid, kelle igapäevane töö on juhtida meeskonda, ellu viia ettevõtte eesmärgid ja kaubamärgi lubadust ning hakkama saada kriitikaga.



Õppe alustamise tingimused: puuduvad

5. Õppe kogumaht, selle ülesehitus, õppekeskkond ja õppevahendid

Õppemaht: 8 akadeemilist tundi kontaktõppes

Õppekeskkond: Seminariruum. Vajalik kirjutuslaud ja istekohad ning ekraani kasutamise võimalus. Õppijate arv ühes grupis on max 8 inimest.

Õppevahendid: Digitaalsed loengu materjalid, töölehed, mis on tagatud koolitaja poolt ja sisalduvad koolituse hinnas. Ekraan, pabertahvel, kirjutusvahendid.

6. Õppeprotsessi kirjeldus, sh õppe sisu, õppemeetodid ja -materjalid

Õppeprotsess:

- Küsimused enne koolitust, et kasutada näiteid ja grupitöid vastavalt sihtgrupile.
- Loeng ja loengulaidid
- Grupitööd
- Iseseisvad tööd töölehtedega

Koolituse sisukirjeldus:

Ajakava	Teemad ja sisukirjeldus
9.30 – 9.45	Kogunemine, Kohv/tee
9.45 – 11.30	1. Sissejuhatus, kaubamärk
	Sissejuhatus teemasse (kokkulepped, tutvumine) 1. Kaubamärk 1.1 Kaubamärgi sõnum ja selle rakendamine igapäevatoös 1.2 Töötajad ja kaubamärk Kasutatavad meetodid: PP, ajurünnak, grupiarutelu, töölehe ülesanne.



11.30 – 11.45	<i>Kohvipaus</i>
11.45 – 13.15	2. Emotsioonid ja emotsionaalne intelligentsus
	2. Emotsioonid 2.1 Kuidas me toimime? 2.2 Kliendi emotsioonide kaardistamine 3. Mis on emotsionaalne intelligentsus? Kasutatavad meetodid: PP, grupiarutelu, ajurünnak.
13.00 – 14.00	<i>Lõuna (ei ole töötoas kohapeal)</i>
14.00 – 15.30	3. Emotsionaalne intelligentsus. Klienditeeninduse tasemed.
	3. Emotsionaalse intelligentsuse mudel 3.1 Kliendi suhtluse juhtimine EI-mudeli abil 3.2 Kliendiga suhtlemise tasemed Kasutatavad meetodid: loeng, rollimäng, grupiarutelu. Paarides arutelu.
15.30 – 15.45	<i>Kohvipaus</i>
15.45 - 17.00	4. Kriitika või konstruktiivne tagasiside.
	4. Mis on kriitika ja miks on kriitikat raske vastu võtta? 4.1 Rahulolematu klient ja kriitika 4.2 Milliseid sõnu kasutad? 4.3 Kuidas kriitikat edasi anda? 4.4 Kuidas kriitikast kingitus teha? Kasutatavad meetodid: töölehed, rollimäng, juhtumi lahendamise ülesanne ja grupiarutelu.

7. Hindamine ehk õppe lõpetamise tingimused

Õppe lõpetamise tingimused: Läbitud kõik koolituse osad täies mahus ning lõpetatud grupitööd ja iseseisvad tööd kursuse käigus. Test peale koolituse läbimist käsitletud teemade ulatuses.

8. Väljastatavad dokumendid

Väljastatakse tõend koolitusel osalemise kohta, kus on välja toodud osaletud tundide arv. Tunnistuse väljastamise eelduseks on koolitusel osamine terves mahus.

9. Koolitaja kvalifikatsioon

Koolitaja: Anu Prandi www.actory.ee

Koolitaja on laia praktilise kogemusega, olles töötanud peamiselt suurtes rahvusvahelistes ettevõtetes enam kui 20 aastat. Inimeste ja protsesside juhtimisega on ta tegelenud peamiselt külalislahkuse-, teeninduse - ja tööstusvaldkondades - Swissôtel'i personalidirektorina 6 aastat, Fazer Eesti/Baltikum'i personalidirektorina 8 aastat ja Tere AS-is vastutas kogu personalivaldkonna eest 7 aastat. Lisaks on ta läbinud arvukaid rahvusvahelisi juhtimiskoolitusi, olles muuhulgas koolitatud ka koolitajaks.

Haridus: Ökonomist-inseneri diplom TallTech'ist ning magistrikraad Uppsala Põllumajandusülikoolist.

Lisaks on olnud üks Hõbelusika konkursi loojatest ja eestvedajatest, mis on andnud ka kaubamärgi loomise kogemuse. Koolitaja on mentorite koja liige ja tegev mentorina.