

Klienditeenindus

Marit Tamm

20. veebruar 2023

Klient?

Klient on inimene, kes vajab teenust või toodet ja maksab teenuse või toote eest.

Teenindus?

Teenindus on kliendi vajaduste ja soovide väljaselgitamine ning rahuldamine teenindusprotsessis.

ÄRITEGEVUS + TEENINDAJATE ISIKUOMADUSED =TEENINDUS



Milline on hea
klienditeenindaja?

Klienditeenindaja roll

Roll on reeglitega määratletud käitumisviis, mida inimeselt oodatakse. Ta on teiste inimeste hulgas oma kindlas rollis.

Roll on tööelus kindlas ametis oleva inimese käitumine oma ameti reeglite järgi.



Kas klient on kuningas?



**Mida kliendid hindavad?
Mis mõjutab kvaliteeti?**



Usaldusväärsus

Kiirus

Pädevus

Firma maine

Suhtlus kliendiga

Viisakus

Turvalisus

Kliendi tundmine



Mida ma teenindajale kunagi
andeks ei annaks?



Kes on minu peamine
klient - sihtgrupp?

A white L-shaped graphic element consisting of a vertical line on the left and a horizontal line on the top, meeting at a corner.

Kuidas toimub peamine
suhtlus kliendiga?



Kaebused ja nende lahendamine

Kaebused ja nende lahendamine

Eksimus teeninduses on konflikt kliendi ja teenindaja vastastikuste ootuste ja tegelikult toimuva vahel.

Eksimus teeninduses on olukord, kus teenindaja või klient rikuvad reeglid.

Mille peale tavaliselt kaebusi esitatakse?

Kauba defektid - toote vead, rikked.

Lahknevused ootuste ja pakutud teenus või toode ei vasta reklaamis lubatule.

Arveldamine - teenindaja arveldab valesti, kliendil puuduvad erinevad võimalused maksmiseks.

Kliendi rolli minemine - teenindaja liigne sõbralikkus, sinatamine.

Teenindaja ebaprofessionaalne käitumine - kliendi solvamine, teenindaja ei tee oma tööd.

Korraldamata teenindus - korduvad samad vead klientide teenindamisel, kliendi küsimustele ei osata vastada.

Teenindaja vaimne või emotsionaalne seisund - teenindaja on stressis või haige.

Kaebus on hoiatussignaal, mis juhib tähelepanu sellele, et mõningates firma toodetes ja teenustes esinevad vead.

- *Olenemata põhjustest nõuavad kõik kaebused täielikku tähelepanu.*



Praktiline ülesanne

Tere!

Sain täna kohutava teeninduskogemuse. Teie firma koristaja käis minu kodus koristamas ja viisakusest ei teadnud see inimene mitte midagi. Teavitasite küll, et tuleb uus töötaja, kes kannab veel õpilase staatust, kuid see ei tähenda, et käitumine ja kvaliteet võiksid olla nii kohutavad!

Mari Marmelaad



Kas see ongi teie ettevõtte tase?

Kaarel

Tere!

Olen korduvalt teie käest teenust tellinud ja olen püsiklient!
Seekord aga olen täiesti pettunud, sest kõik on ikka segamini ja must. Mul olid just täna tulemas külalised. Pidin väga olulise sündmuse jätma ära. Mis nüüd saab?

Mina arvan, et peaksin saama 3 järgmist koristust tasuta ja lisaks veel kingituse.

Kui see ei sobi, siis peab teie ettevõtte kohta jätma internetis väga halva tagasiside.

Väga solvunud klient!

Kaie Kaunis

Tere!

Tänaseks oli tellitud Teie ettevõttest koristaja
aga kahjuks ei tulnud ta kohale. Paluksin mulle
arvet selle tänase teenuse eest mitte koostada.

Parimate soovidega!

Eva

A white L-shaped graphic element consisting of a vertical line on the left and a horizontal line on the top, both extending from the left edge of the slide.

**Kas mõnel kliendil võib
lihtsalt minna lasta?**

Kaebuste lahendamise reeglid:

Jää rahulikuks! Selgita välja, mis toimus ja millal.

Ole hea kuulaja! Ära katkesta kliendi juttu!

Täna klienti! Ole tänulik, et klient kaebas ja saad vea parandada.

Ole empaatiline, pane ennast kliendi olukorda!

Vabanda kliendi ees siiralt talle tekitatud rahulolematuse eest!

Kaebuste

lahendamise reeglid:

Ära kunagi süüdista klienti, ära vaidle ega tülitse temaga!

Ole toetav! Tee vea lahendamiseks ettepanekuid! Ära anna ühtegi lubadust, mida ei saa täita!

Kaasa klient võimalusel probleemi lahendamisse, küsi kliendilt, millist lahendust veale tema soovib.

Hakka kohe tegutsema!

Kontrolli! Jälgi, et probleem on lahendatud!

Spetsiifiliste vajadustega kliendid

Eakad inimesed:

Väga lugupidav suhtumine

Eksimuste korral alati vabandada

Liikumine ja eneseväljendamine võtab
rohkem aega

Spetsiifiliste vajadustega kliendid

Peamine nõue on kannatlikkus, rahulikkus ja abivalmidus igas olukorras.

Kindlasti on eakate teenindamisel kasu empaatiavõimest, tähelepanelikkust kuulamisest ja sõbralikkusest.



16115

Spetsiifiliste vajadustega kliendid

Lastega pered:

Lakkamatu nutt

Piinlikud olukorrad

Ollakse pisikesed aga tahetakse, et käitutaks
nagu suurega! :)

Spetsiifiliste vajadustega kliendid

Ole lastega salliv!

Ära ärritu!

Ole kannatlik!

Pead suutma rahustada nii vanemaid, kui lapsi.

Kui sa näed, et nad seda soovivad, siis kohtle neid kui täiskasvanuid.

Erivajadustega kliendid

Puudega inimene on klient, kellel on lisaks üldvajadustele ka erivajadused.

Igal puudega inimesel on samasugused vajadused, soovid ja emotsioonid nagu kõikidel teistel inimestel.

Erivajadustega kliendid

Erivajadustega inimeste teenindamisel ei tohi mitte mingil juhul pöörata tähelepanu tema puudele.

Klienditeenindaja peab alati pöörduma tema mitte saatja poole.

Erivajadustega kliendid

Peamised takistused:

ehituslikud takistused - puuduvad kaldteed, liftid, käetoed jne.

suhtlemistakistused - inimesed ei oska ja ei julge puuetega inimestega suhelda.

Klienditeenindus

Kvaliteetse teeninduse määrab suures osas teenindajapoolne isiklik faktor – teenindaja isikuomadused, hoiakud, suhtumine, oskused ja käitumine.

A white L-shaped graphic element consisting of a vertical line on the left and a horizontal line on the top, meeting at a corner.

Uute kohtumisteni!