

Õppekava nimetus	Sära klienditeeninduses
Õppekava rühm	Teeninduse interdistsiplinaarne õppekava rühm
Õppe maht ja ülesehitus	6 akadeemilist tundi
Õppekava koostamise alused	4D teenindusmudel
Õppe alustamise tingimused	-
Sihtgrupp	Teenindajad, teenindusjuhid ja -spetsialistid
Eesmärk	Kliendi vajadustest, soovidest ja olukorra spetsiifikast lähtuvalt leida lahendusi kliendi ootuste ületamiseks.
Õpiväljundid	<p><u>Koolituse läbinu:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ mõistab paremini, mida kliendid tegelikult teeninduses hindavad, mis paneb kliendi silmad särama; ○ teab, kuidas kliendi ootusi ületada; ○ teab, kuidas läbi erinevate suhtlemistehnikate suunata kliendid koostööle ja positiivsele lainele; ○ planeerib oma edasisi tegevusi, lähtuvalt saadud ideedest, et muuta klienditeenindus säravamaks.
Õppesisu	<p><u>Koolitusel käsitletavat teemat:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Mille poolest erineb igapäevateenindus säravast teenindusest? Analüüsime koos teeninduse kvaliteeti mõjutavaid tegureid. ○ Mida hindab klient teeninduses kõige enam? Vastuse saamiseks asetame ennast ise kliendi rolli ja paralleelselt tutvume erinevate uuringute koondtulemustega. ○ Kui suur on tegelikult teenindaja võim ja võimalused särava teeninduse loomisel? Põnev on koos avastada kui palju sõltub teenindajast, kui kergelt võib selle võimu kasutamisel libastuda ja kus peitud teeninduse edukuse võti. ○ Kuidas luua teenindus, mis on algusest lõpuni särav? Vaatame järgi millistest osadest selline teenindus koosneb. Selleks võtame appi universaale ja unikaalse 4D teenindusmudeli. ○ Millised detailid on kõige tõhusamad särava teeninduse loomiseks? Keskendume detailidele ehk suhtlustehnikatele, millega saame luua kliendile meeldejäävaid teeninduselamusi. Saladuskatte all saan öelda, et on olemas rida vähetuntud suhtlustehnikaid, mis on lihtsad kasutada, kuid ülivõimsad kliendile meeldiva elamuse loomiseks. Nendest ka koolitusel räägime ja jõudumööda praktiseerime. ○ Mis tagab terviklikkuse ja järjepidevuse särava teeninduse jagamisel? Vaatame koos võimalusi, kuidas säilitada tahe ja entusiasm pakkuda iga päev, igale klientidele säravat teenindust.
Õppemeetodid	Koolituspäev saab olema positiivne ja pingevaba. Osalejatel on võimalus igal ajal küsimusi esitada ja kaasa rääkida. Teeme ka harjutusi ja rühmatöid, et osalejad saaksid tunda end kindlamalt uute suhtlusvõtete kasutamisel päris teenindussituatsioonis.
Õppematerjalid	Bärg, P. (2017). "Neljamõõtmeline teenindus"
Iseseisev töö	-
Õppe lõpetamise tingimused	Osavõtt vähemalt 100% auditoorsetest tundidest;
Väljastatavad dokumendid	Koolitusel osalejale väljastatakse tõend läbitud teemade ja osaletud kontakt-tundide kohta.
Koolitajate kvalifikatsioon	Koolitajal on enam kui 20 a. õppekava teemast lähtuv erialane ja täiskasvanute õpetamise kogemus; pedagoogi haridus, 6-aastane staaž klienditeeninduse ja suhtlemise õppejõuna Sisekaitseakadeemias
Õppemaksu tasumise kord	Õppemaks tasutakse enne kursuse algust esitatud arve alusel. Eesti

	Töötukassa koolituskaardiga osalevate õppijate puhul vastavalt kokkuleppele.
Õppekeskkond	https://jako.ee/oppekorraldus/oppetoo-kvaliteet/
Kvaliteedi tagamise tingimused ja kord	https://jako.ee/oppekorraldus/oppetoo-kvaliteet/ https://jako.ee/oppekorraldus/oppekorralduse-alused/
Vaidluste lahendaise kord	https://jako.ee/oppekorraldus/oppekorralduse-alused/
Õppekava kinnitamise aeg	23.01.2020