

Kokkuvõtte lühikoolitusest „ Kuidas lahendada keerulisi teenindusolukordi?“

Koolitus-ja õpipäev „ Kuidas saada Eesti parimaks teenindajaks 2019?“

Koolitaja: Kairit Reiman

6.02.2019

Teenindaja töös tuleb ette olukordi, kus klient käitub või ütleb teenindajale midagi viisil, millele on koheselt keeruline adekvaatselt reageerida. Sageli teenindaja ei tea, mida öelda, kuidas käituda või kuidas e-kirjale vastata.

Situatsioonid, kus teenindaja vajab enesekindlust, teadmisi ja professionaalseid oskusi on jagatud järgmiselt:

- **Klient pole rahul teeninduse/teenuse või tootega.**

Sellises olukorras on vaja esmalt võtta vastutus ja **vabandada**.

Kui vabandamine pole asjakohane, tasub väljendada empaatiat ja öelda: **Mul on kahju; Meil on kahju, et selline olukord juhtus; Ma vabandan selle olukorra pärast.**

- **Klient on emotsionaalne**

Pea meeles, et tugeva emotsiooni kütkes olev inimene ei kuule, näe ega saa aru, mida ta ise räägib või mis talle vastatakse. Seepärast tuleb lasta kliendil emotsiooni maandada, selleks lasse tal rääkida.

Kui klient on võimeline kontaktis olema, saab probleemi lahendama asuda.

Hästi mõjub kui situatsiooni lahendamisel kasutada väljendit „Teie jaoks“. Nt **Me leiame teie jaoks sobiva lahenduse.**

NB! Ära mine kliendi emotsiooniga kaasa, see ei puuduta Sind!

- **Klient ei lase ennast aidata**

Kui klient väljendab kahtlust teenindaja ebapädevuse, vanuse vms suhtes ja nõuab „ülemust“, siis pinget maandamiseks tasub luba küsida, et klienti teenindada. **Kas lubate minul teie küsimusega tegeleda?**

- **Teema pole tööalane**

On grupp kliente, kes soovivad teenindajaga rääkida „maast ja ilmast“ ning hoiavad sellega kinni teenindaja aega järgmiste klientidega suhtlemiseks.

Seega, kui teema pole tööalane, siis vasta kliendile neutraalselt ja suundu küsimustega töösaja juurde tagasi. Nt kui klient avaldab arvamust toote hinna kohta, mida ta soovib osta, siis vasta: „**Jah, sellised meil hinnad on. Kas pakin ära?**“

- **Klient soovib erikohtlemist**

Kui klient soovib midagi, mis on hetkel otsas või võimatu või on sisereeglite vastane, siis ära ütle ei, vaid paku kliendile valikuid.

Nt kui klient soovib reserveerida restoranis saali sünnipäevaks 15.06, kuid see on teil juba broneeritud, siis vasta: „**Esimene vaba saali aeg sel perioodil on 16.06. Kas broneerime teile selle või peate pidu meie keldrisaalis, mis on 15.06 vaba?**“

Valikute pakkumine annab kliendile tunde, et kuigi ta oma soovitud ei saa, jääb talle otsustus- ja valikuvabadus.

KUIDAS KORREKTSelt E-KIRJA KIRJUTADA

Refereeritud: **Helika Mäekivi** „Korrektse e-kirja vormistamise juhised“ 16.10.2017

Pöördumine

Peaa meeles, et

ma ei pane sõna <i>tere</i> järele koma, kui see on ainuke real. Hüüumärgi kasutus on vaba.	Tere! Tere
ma ei pane sõnade <i>austatud, lugupeetud, head</i> jne järel koma. Hüüumärgi kasutus on vaba,	Austatud ettevõtte juht(!)
ma panen sõna <i>tere</i> järele koma, kui selle taga on üte. Hüüumärgi kasutus on vaba.	Tere, head kolleegid(!) Tere, Mari (!)
alustan esimest teksitirida suure tähega	Tere, Triin! Kuidas Sul läheb?
ma ei kasuta ametlikul pöörumisel lühendeid	proua, lugupeetud
ametlikud pöördumisvariandid olenevad sellest, kas kasutan ees-ja/või perekonnanime, tiitlit, kõnetlussõna <i>härra</i> või <i>proua</i> jne	Lugupeetud Oskar Haab(!) Austatud härra Haab(!) Lugupeetud professor (Oskar) Haab (!) Lugupeetud (härra) professor(!)

Lõputervitus

Peaa meeles, et ma

ei pane kaasaütleva käände, <i>It</i> -ja <i>des</i> -lõpu ning temavormi järele koma	Tervitades Heade soovidega Toomas ärijuht
panen soovlausetega taha hüüumärgi	Kõike head! Kohtumiseni!
ei kasuta väljendit (<i>suured</i>) <i>tänu!</i>	<i>Suur tänu, palju tänu, tuhat tänu, tänan, aitäh</i>

Automaatvastus

Peaa meeles, et ma

alustan automaatvastust tervitussõnaga	Tere! Tere
tänan kirja eest ega pea oma puudumise pärast vabandama	Tänan kirja eest!
annan teada, kes mind asendab, ja lisan tema kontaktandmed	Kiiretes küsimustes asendab mind Kairit Reiman (tel 5648 0029, e-posti aadress kairit.reiman@gmail.com)
Lõpetan automaatvastuse lõputervitusega	Tervitades