

Telefoniteeninduse koolitus

Õppekava

Täienduskoolitusasutuse nimetus

Koiv Invest OÜ, reg. nr. 11517964

Õppekava nimi

Telefoniteeninduse koolitus Kuidas saada Eesti parimaks telefoniteeninduses?

Õppekavarühm

Teenindus, müük, suhtlemine, juhtimine

Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides)

6 akadeemilist tundi auditoorset õpet

Sihtgrupp

Koolitus on mõeldud telefoniteenindajatele, sekretäridele, kõnekeskuse spetsialistidele, kes juba praegu suhtlevad suurema osa tööpäevast klientidega telefoni teel või alles plaanivad telefonisuhtlust senisest enam kasutada.

Õppe alustamise tingimused

Kursusel osalejal ei ole vajalik varasem kogemus arvuti ja mobiilseadmete kasutamisel.

Õppe eesmärk

Õppe eesmärk on anda telefoni teel klientidega suhtlejatele töövahendeid parima telefoniteeninduse osutamiseks.

Õpiväljundid

Koolituse tulemusena saab osaleja teada:

- mida kliendid telefoniteeninduselt ootavad ja millest koosneb suurepärane telefoniteenindus
- kuidas kõnet alustada, kliendi vajadust või probleemi kaardistada, lahendust välja pakkuda ja kõne lõpetada
- milliseid küsimusi on erinevates kõne etappides oluline küsida
- millised on telefoniteeninduse tüüpolukorrad ja kuidas nendega parimal viisil toime tulla
- oskab kasutada jaatust erinevates telefonisuhtluse situatsioonides
- millised on oma hääle kasutamise mõjusad tehnikad
- millised on praktilised võtted rahulolematu kliendiga toimetulekuks

- kuidas juhtida iseenda emotsioone tööpäeva jooksul

Õppesisu

Koolitusel läbitakse järgmised teemad:

- Suurepärase telefoniteeninduse kriteeriumid
- Telefonikõne professionaalne juhtimine, kõne etapid
- Sõnade ja hääle kasutamine positiivse kliendisuhtluse saavutamiseks
- Konkreetsed sõnastused ja käitumisjuhised enamlevinud teenindusolukordadeks
- Jaatava keelekasutuse olulisus telefoni teel suhtlemisel
- Rahulolematu kliendiga toimetulek telefoni teel
- Kliendi emotsioonide juhtimine pingelistes olukordades
- Teenindaja pingete maandamine enne ja pärast kõnesid

Õppemeetodid

Loeng, praktikum ja koolitusel osalejate spetsiifilistele küsimustele vastamine

Iseseisev töö

Koolitusel etteantud ülesannete lahendamine koolituspäeva jooksul.

Õppematerjalide loend

Koolitaja poolt koostatud temaatiline õppematerjal edastatakse paberkujul programmis osalejale koolitusel

Nõuded õpingute lõpetamiseks

Õpingute lõpetamise eelduseks on osalemine 6-tunnisel koolituspäeval ning etteantud ülesannete lahendamine.

Hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid

- Telefoniteenindusega seotud teadmiste ülesanded – Koolituspäeva läbiviia korraldab teadmiste testi ja elektrooniline testisüsteem hindab, kas ülesanded on tehtud vajalikul tasemel. Koolituse läbiviia kontrollib elektroonilise testisüsteemi tulemusi.

Koolituse läbimisel väljastatav dokument (tunnistus või tõend)

- Tunnistus, kui õppija võttis õppetööst osa täies mahus ja vastab teadmiste testis esitatud küsimustele vähemalt 50% õigesti

- Tõend, kui õppija võttis õppetööst osa osaliselt ja vastab teadmiste testis esitatud küsimustele õigesti alla 50%. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud õpitundide arvule.

Koolitajate kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus

Kaire Takjas on teenindus- ja müügivaldkonnas tegutsenud üle 20 aasta, millest koolitaja olnud 11 aastat. Kaire on teinud aastaid praktilist teenindus- ja müügitööd ning juhtinud mitmetes organisatsioonides teenindus- ja müügitiime. Koolitajatööd alustas sisekoolitajana aastal 2008 Eesti ühes suurimas telekommunikatsiooni- ja teenindusettevõttes olles teenindus- ja müügitreener. Hiljem on konsulteerinud erinevaid ettevõtteid ning viinud läbi tellimus- ja avatud koolitusi.

Kaire peab oma eeliseks koolitajana laiapõhjalist ja pikaajalist kogemust teenindus- ja müügivaldkonnas ning selle juhtimises. Kaire on Eesti Sisekoolituse Arendamise Liidu üks asutajatest.

Õppemaksu tasumine ja tagastamine

- Õppemaks tuleb tasuda esitatud arve alusel, arvel kirjeldatud maksetähtajaks.
- Kui arvel kirjeldatud maksetähtajaks pole kogu summa tasutud, siis on Koiv Invest OÜ-l õigus osalejale Tunnistus või Tõend mitte väljastada.
- Koolitusest loobumise korral palume sellest teada anda info@areng.ee
- Koolitusest loobumisel peale registreerumisperioodi lõppu tagastatakse 80% koolitusprogrammi maksumusest.
- Tunnistuse väljastamise eelduseks on koolitusprogrammis osalemine 100% ulatuses.
- Tõendi väljastamise eelduseks on koolitusel osalemine 80% ulatuses.
- Koiv Invest OÜ jätab endale õiguse teha õppeplaanis ja teemades ajakohaseid muudatusi. Väheste registreerujate tõttu on meil õigus kursus ära jätta või edasi lükata. Programmi registreerunuid teavitatakse konkreetse koolituspäeva ära jäämisest või edasi lükkumisest viivitamatult. Ärajäänud koolituspäeva eest tasutud summa makstakse tagasi või kantakse soovi korral üle mõne järgneva koolituse osavõtutasuks.

Vaidluste lahendamise kord

Vaidlused lahendatakse kokkuleppe teel. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendatakse vaidlused Harju Maakohtus.

Õppekeskkonna kirjeldus

- Koolitusruumid asuvad Euroopa hotelli konverentsikeskuses, Paadi 5, Tallinn. Kõik kasutatavad koolitusklassid vastavad kaasaegsetele nõuetele. Koiv Invest OÜ jätab endale õiguse asendada Hestia Hotel Europa hotellis paiknevaid koolitusruume samaväärse koolitusruumiga mõnes teises koolitus- või konverentsikeskuses.
- Igaks temaatiliseks koolituspäevaks on ette valmistatud elektrooniline õppematerjal.
- Koiv Invest OÜ tagab igale koolitusprogrammis osalejale 1-2 kohvipausi ja lõunasöögi.
- Koolituspäevadel on võimalik kasutada koolituse kestel toimivat internetiühendust.
- Õppeklassid on varustatud koolitusvahenditega (dataprojektor, sülearvuti, tahvel, markerid, helisüsteem, kirjutusvahendid, märkmepaberid jm).
- Koolitusgruppide suurused on erinevad, sõltuvalt koolituse sisust.

Õppeprogrammide ja õppekavade kvaliteedi tagamine

Koolitusprogrammi ja koolituspäevade kvaliteedi tagamise eeldus

- Koiv Invest OÜ on Eesti juhtiv internetiturunduse teemaliste avatud koolituste korraldaja.
- Koiv Invest OÜ korraldab Eesti ettevõtete ja asutuste juhtidele ning spetsialistidele suunatud tööalast täienduskoolitust aastast 2008.
- Koiv Invest OÜ juhatuse liige on tegelenud avatud koolituste ja konverentside valdkonnas aastast 1997.
- Koiv Invest OÜ poolne kvaliteedi tagamise eeldus on Koiv Invest OÜ poolt väljatöötatud õppekorralduse ja kvaliteedi tagamise alused, mis kuvatakse koolituste veebilehel.
- Igal koolitusel võimaldatakse koolitusel osalejatel anda koolitajale ja koolituse korraldusele tagasisidet

Koolitajate kvaliteedi tagamine

- Koolitajad omavad pikaajalist koolitaja töö kogemust, tuntut ja aktsepteeringut klientide-sihtrühmade hulgas.
- Koolitajate töö tulemust hinnatakse koolituse järgselt osalejate kirjaliku tagasiside põhjal. Vajadusel tehakse koolitajatele parandus- ja täiendustepanekuid.

Õppekeskkonna kvaliteedi tagamine

- Koolitusprogramm on <http://www.areng.ee> kodulehel vähemalt 1 kuu enne kursuse toimumise algust. Koolitusprogrammi ja erinevatele koolitustele on võimalik registreeruda kodulehel toodud koolituse juurest.
- Kõik koolitusprogrammi või eraldi koolituspäevadele registreerunud saavad vähemalt 5 päeva enne konkreetse koolituspäeva algust teada koolituse täpse korraldusliku poole kohta.
- Koolituspäeva ajakava, koolitusruumide asukohta ja parkimisvõimaluste kohta.
- Koolituse jooksul luuakse õppimist toetav keskkond.
- Koolitusruumides on iga õppija jaoks piisavalt ruumi ja valgust. Ruumid on varustatud tänapäevase esitlustehnikaga ja laudu ning toole on võimalik paigutada vastavalt vajadusele, et tagada õppimist toetav keskkond.
- Igaks koolituspäevaks on ettevalmistatud elektrooniline õppematerjal.
- Koiv Invest OÜ tagab igale koolitusprogrammis osalejale 1-2 kohvipausi ja lõunasöögi.
- Koolituspäevadel on võimalik kasutada koolituse kestel toimivat internetiühendust.
- Õppeklassid on varustatud koolitusvahenditega (dataprojektor, sülearvuti, tahvel, markerid, helisüsteem, kirjutusvahendid, märkmepaberid jm).

Koolituse kohta tagasiside kogumine

- Iga koolituspäeva lõpul täidavad osalejad tagasisidelehe, kus annavad hinnangu kursuse sisule ja lektorile ning võimalus on teha ettepanekuid koolituse sisu ja formaadi paremaks muutmiseks.
- Koiv Invest OÜ juhtkond koos koolitajaga analüüsivad saadud tagasisidet ning vajadusel muudavad kursuse sisu või korraldust.

Juhul kui tagasiside koolitajale on halb mitmel koolitusel järjest, kaalutakse koolitajaga koostöö lõpetamist ja kvaliteetsema koolitajaga koostöö alustamist.

Õppekava kinnitamise aeg: 01.02.2020

Urmas Kõiv

Koiv Invest OÜ juhatuse liige