
ÕPPEKAVA

1. Õppekava nimetus

Kuidas luua püsivaid kliendisuhteid?

2. Õppekava rühm

Ärindus ja haldus

3. Õppe eesmärk ja õpiväljundid

Eesmärk: Koolituse eesmärk on arendada osalejas oskust hoida püsivaid ja tähenduslikke kliendisuhteid.

Õpiväljundid:

- Osaleja on praktiseerinud 8. erinevat püsikliendisuhte loomise tehnikat
- Osaleja mõistab paremini erinevaid klienditüüpe ja oskab oma käitumist vastavalt kohandada
- Osaleja on saanud juurde praktilisi nippe ja ideid, kuidas luua pikaajalisi kliendisuhteid

4. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused

Koolitus sobib kõikidele igapäevaselt toote või teenuse müügiga tegelevatele inimestele. Samuti erineva tasandite juhtidele ja meeskondade juhtidele. Õpingute alustamiseks eritingimusi ei ole.

5. Õppe maht sh. õppe ülesehitus, õppekeskkond ja õppevahendid.

Õppe maht ja ülesehitus: koolituse kogumaht on 4 akadeemilist tundi

Õppekeskkond: standardse varustusega kaasaegne seminariruum ja/või online keskkond ZOOM

Õppevahendid: iga osaleja saab personaalse koolituse töövihiku

6. Õppe sisu

Õppes kajastatavad teemad:

- Suurim muudatus suhteturunduses ja klienditeeninduses
- Mida tähendab kallistamise kultuur?
- Kallistamise kultuuri 8 tegevuspõhimõtet
- Tegevused, mis aitavad luua püsivaid kliendisuhteid
- Erinevate klienditüüpide mõistmine
- Oma käitumise kohandamine oma klientidega
- Kokkuvõtte päevast

7. Õppemeetodid

Vajalikud oskused nn. **tööriistad** omandatakse koolitusel läbi kogemusliku õppe, kus meetoditena kasutatakse erinevaid aktiivõppe vorme:

- Individuaal- ja rühmaharjutusi;
- Erinevaid kujutlus- ja loovtehnikaid;
- Erinevaid mudeleid ja teste;

Metoodikaid rakendatakse loovalt lähtuvalt osalejate spetsiifilistest eesmärkidest, grupiprotsesside dünaamikast ja arenguvajadustest.

8. Koolituse lõpetamise tingimused

Koolitus on läbitud täies mahus ning õppija on võtnud osa kõikidest praktilistest harjutustest.

9. Väljastatav dokument

Koolituse läbinud õppijale väljastatakse tõend

10. Koolitaja(te) kvalifikatsioon

Koolitust viib läbi *coach* ja treener Oksana Kulik. Oksana omab rahvusvaheliselt tunnustatud (ICF) lahenduskeskse *coachi* diplomit ning pikaajalist koolituskogemust teeninduse valdkonnas, olles juhtinud pikalt erinevaid müügimeeskondi.