

ÕPPEKAVA

1. Õppekava nimetus

Kuidas luua püsivaid kliendisuhteid?

2. Õppekava rühm

Juhtimine ja haldus

3. Õppe eesmärk ja õpiväljundid

Eesmärk: Koolituse läbinu oskab hoida püsivaid ja tähenduslikke kliendisuhteid.

Õpiväljundid:

- tunneb 8 erinevat psühhokliendisuhete loomise tehnikat;
- mõistab paremini erinevaid klienditüüpe ja oskab oma käitumist vastavalt kohandada;
- tunneb praktilisi nippe ja ideid, kuidas luua pikaajalisi kliendisuhteid.

4. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused

Koolitus sobib kõikidele igapäevaselt toodete või teenuste müügiga tegelevatele inimestele, samuti erinevate 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, sh. auditoorseid töid 4 a/t ja iseseisvat töid 0 a/t.

Õppekeskkond: standardse varustusega kaasaegne seminariruum ja/või online platvorm.

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

- individuaal- ja rühmaharjutusi;
- erinevaid kujutus- ja loovtehnikaid;
- erinevaid mudeleid ja teste.

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

8. Õppekeel

Koolitus toimub vene keeles.

9. Koolituse lõpetamise tingimused

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

10. Väljastatav dokument

Koolituse läbinud õppijale väljastatakse tõend.

11. Koolitaja(te) kvalifikatsioon

Koolituse läbiviija omab rahvusvaheliselt tunnustatud (ICF) lahenduskeskse *coachi* diplomit ning koolituskogemust teeninduse valdkonnas.



**Intelligentne
Grupp**