



TEENINDUSKOOLOITUS

Teenindajast talendiks

AO | ALAR OJASTU



Pikaaegne edu peitub püsiklientuuris

Püsikliendid kulutavad, külastavad ja soovivad rohkem. Nad eiravad konkureerivaid pakkumisi ja üleostmise katseid, kiidavad brändi oma sotsiaalsõrgustikus ja andestavad üksikud vead teeninduses.

Uuringufirma Gallup andmetel on keskmine Eesti ettevõtte suurepärase teeninduse pakkumisest väga kaugel: **kaks teenindajat viiest kahjustab aktiivselt brändi mainet ja kolm käib tööl peamiselt raha pärast.** Kliendist, kolleegidest ja ettevõttest huvitub alla ühe inimese kümnest.

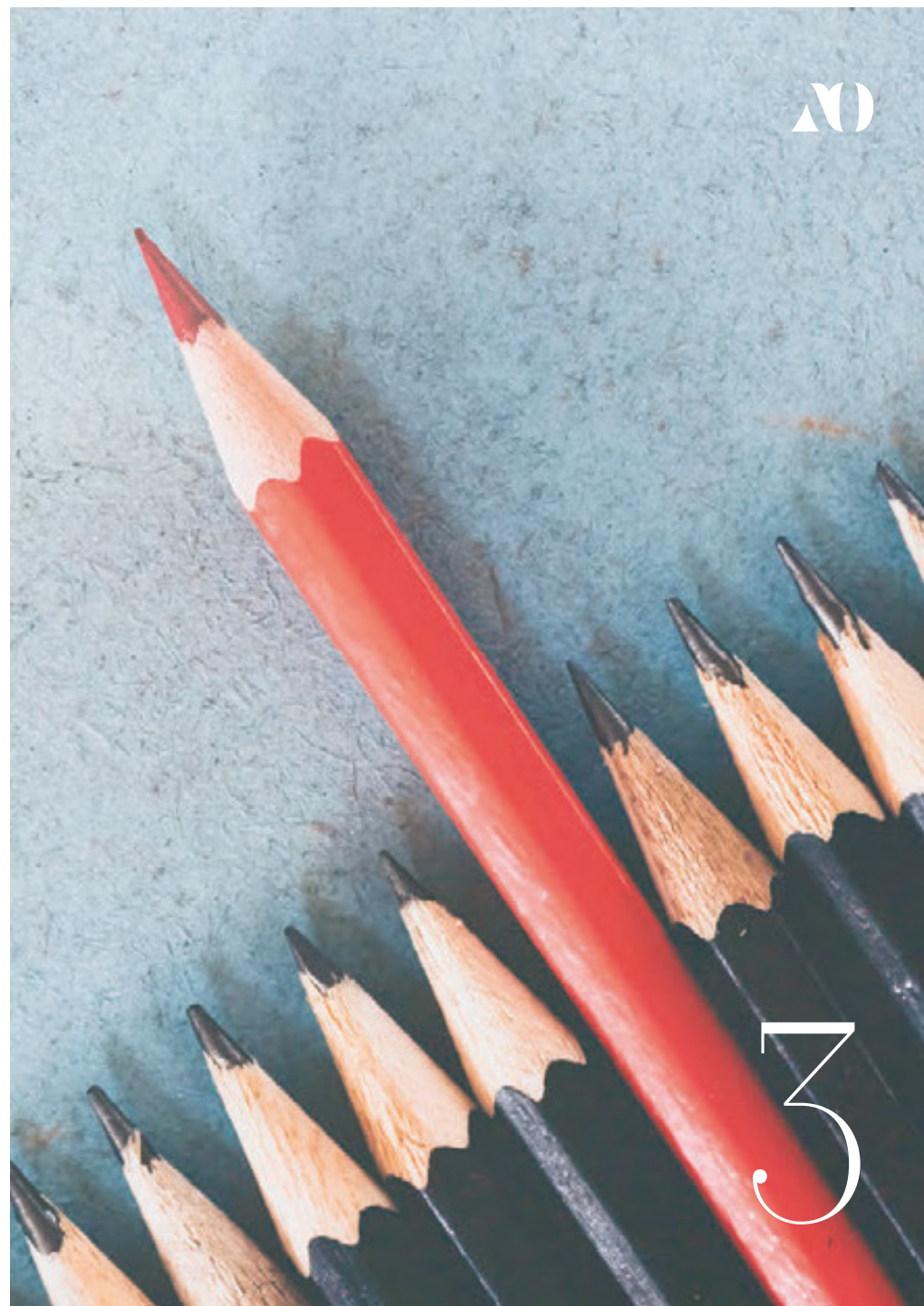
21. sajandi teenindusettevõtte suurim konkurentsieelis peitub aga just tema inimestes, sest kui kõike muud saab konkurent järgi teha, siis klienditeenindajaid kui isikuid ei ole võimalik kopeerida. Seda, kuidas mõtleb ja tegutseb maailmatasemel organisatsiooni esindav teenindaja, õpetabki käesolev koolitus.

Kellele?

Algaja teenindaja, kogenud proff, arst või ametnik... Nauditav on näha, kui inimesele meeldib tema töö ja meeskond toimib ühtse tervikuna.

Koolitus “Teenindajast talendiks” on olnud eriti relevantne organisatsioonidele, kus:

- › on oluline, et reklaami tagajärjel tekkinud **kliendid ei pettuks** ja ostaksid tulevikus uuesti.
- › on soov turul, kus konkurendid teevad allahindluseid, hoopis **hindu tõsta**.
- › on tähtis, et absoluutselt kogu personal – sh ka **kliendiga otseselt mitte kokku puutuv personal** (mehaanikud ja IT-tugi) – mõistaks, et kõik tegutsevad teenindusäris ja palga maksab klient.
- › on eesmärk hoida reklaamikulud minimaalsed ja **ehitada äri soovitudele**.
- › on jõutud olukorda, kus **peale teeninduse ei olegi millegagi päriselt eristuda**.





Teeninduses töötav inimene peab uskuma, et tema töö on privileeg, mitte kohustus

Niipea kui inimene tunneb, et see, mida ta teeb, omab väärtust, avanevad temas ressursid, mis jäävad muidu tööandja jaoks peidetuks.

Sõnad “teenindaja” ja “teenindama” kannavad kultuuriliselt sedavõrd palju negatiivset pagasit, et moderne juhtimissõnum “kõik on teenindajad” kohtab kohest vastupanu. Kõik tahavad olla professionaalid, kuid mitte “teenindada”, teadmata, et **tipptegijaid kõikidel aladel eristabki ülejäänutest nende oskus hoolida** – hea teeninduse essents.

Surnud ring on vaja murda ja selleks ongi loodud koolitus “Teenindajast talendiks”.

Lahendus

Enamik teenindajaid teab, **KUIDAS teenindada**, kuid ei saa aru, **MIKS teenindada** ja **KES on teenindaja**.

“Teenindajast talendiks” koolitus käsitleb suurepärase teeninduse tegelikku allikat – **suhtumist töösse, suhtumist kolleegi ja suhtumist klienti**. Koolitusel räägime:

- › **MAINEST:** ühe inimese tegudest sõltub see, mida räägitakse kogu ettevõttest.
- › **RAHAST:** klient maksab palga ja palk tuleb tegudega välja teenida.
- › **ELAMUSEST:** “käib kah” ei käi enam ja kliendid ootavad teenindust hindele 6.
- › **MOTIVATSIOONIST:** kuidas näha “mitteprestiižse” tegevuse potentsiaali, ilu ja olulisust.
- › **TAGATOAST:** “IT-mees” ja “kokk” hakkavad mõistma, et mõjutavad eesliini ja seeläbi klienti.
- › **PÜSIKLIENTUURIST:** kuidas pakkuda sellist teenindust, mis muudaks juhuostja püsikliendiks ja aktiivseks soovitajaks.
- › **ARENGUST:** isikuibrändimine ja mõistmine, et isikliku arengu eest vastutab inimene ise, mitte ettevõte.



Kokkuvõtvalt

Suurepärase teeninduse:



Püsikliendid + soovitusel + lisamüük +
kõrgem hind + tiimitunne + atraktiivsus
tööandjana =

KORDADES SUUREM TULU

Keskpärase teeninduse:



Juhikliendid + kaebused + juhuslik
lisamüük + sooduspakkumised + olematu
koostöö + raskus leida töötajaid =

KORDADES VÄIKSEM TULU

Parima tulemuse tagamiseks

- › **MAHT:** Koolitus kestab kaks päeva. Mõlemad päevad koosnevad kolmest 1,5-tunnisest töötoast ja ühest 2-tunnisest töötoast.
- › **KOHT:** Ideaalis on soovituslik viia koolitus läbi väljaspool töökeskkonda, ööbimise ja väljasõiduga, et suurendada meeskonnatunnet.
- › **VORM:** Koolituse vormiks on publikut kaasav interaktiivne arutelu, loeng segatuna grupi- ja individuaaltöödega. Rõhk on praktilistel näidetel ja innustavatel edulugudel Eesti ja välisriikide teenindajatest.





Osalejate koondvastused küsimustele

Mida õppisite kahe päeva jooksul koolitusel "Teenindajast talendiks"?

- › "**Hoolivust** iseenda ja teiste suhtes."
- › "Enda **hoiakute** tähtsustamist (mida mina annan, seda mina saan)."
- › "Erinevuste **aktsepteerimist** ja **positiivsuse jagamist**."
- › "**Eesmärgipärast** tegutsemist."
- › "Külastajaga kontakti loomist, küsimuste küsimist ja **kuulamisoskust**."
- › "Enese **häälestamise** olulisust."
- › "Isetut **külalislahkuse** kunsti."

Tagasiside 3 kuud peale koolituse läbimist

“Tundub, et see kõik on mõjutanud mind ja mu kolleege: **eelmisel kuul saime müügivõistlusel teise koha** (esimene koht võitis 1 sendiga).”

“Veedame tööl rohkem aega kui kodus ja seetõttu on oluline enda eest hoolt kanda, sest **kui inimeses ei ole endas jõudu, siis ei saa ta anda endast ka 100% teistele.**”

“Hoolivus on märksõna, mille mina endaga kaasa võtsin. Sa võid teha oma tööd väga hästi, aga **kui sa päriselt ei hooli oma kolleegidest ja klientidest, ei ole sa kunagi nii edukas kui sul selleks tegelikult potentsiaali on.**”

“Uskumatu, kui palju olen ma tagasi saanud peale hoolivuse teadvustamist, nii töös kui ka eraelus. **Et hoolida, selleks peab olema ressurssi, et hoolida.**”

Arvasin, et olen vägagi positiivne inimene, aga pärast seda koolitust ikka tunduvalt enam. **Kõik see, mida õppisime, on aidanud väga palju.** Kasutan igapäevaselt saadud juhiseid: märkan rohkem, ei virise mõttetute asjade pärast, teen asju teadlikumalt.”





Kliendid räägivad:

"Koolituste tulemusi võis koheselt märgata. Hinnangud teenindusele paranesid kõikides meie üksustes - majutus, toitlustus ja konverents. Usun, et põhjus peitub nii käsitletud teemade elulähedusel kui sellel, et Alar läbi isiklike näidete ja praktilise lähenemise oskas jõuda kõikide inimesteni - uksepoisist tippjuhtideni välja."

MARET KALDMAA, personalidirektor

SOKOS HOTELS
TALLINN

"See, kuidas Alar näeb teenindaja tööd, on hoopis midagi muud – see on nii lihtne ja mõnus, et lahkudes koolituselt on tunne, et oled valmis pakkuma kohe maailma parimat teenindust. Ja kui sa oled endalt küsinud, miks minu ettevõttes ei ole head teenindust või miks minu teenindajad ei naerata, siis pead osalema Alari koolitusel, sest sealt saad oma vastuse."

MARI-LIIS TAMMSAAR, koolitusjuht

Rimi

"Algusest lõpuni struktureeritud ja läbi mõeldud koolitus oma praktiliste näidetega puudutas igaühte ning kinnistas, et hoolivusest algab kõik. Ka kõige skeptilisemad kuulajad asusid ennast analüüsima."

KERLIN KARK, Kontaktikeskuse juht

SYNLAB

“Muutus, mis meie inimestes toimus, on täiesti vapustav. Olen kindel, et koolituse investering oli tasuvam, kui ükskõik milline investering meie turundustegevustesse. Aspektid, mida koolitus puudutas, peaksid küll iga ratsionaalselt mõtleva äriinimese viima arusaamale, et just need genereerivadki ja tekitavadki igapäevast müüki.”

TARVO JAANSOO, omanik

VAPIANO®

“Alaril on lummap võime panna kaasahaaraval moel endasse vaatama ja arutlema teemade üle, mis on sügavad ja olulised mistahes rollis olevale inimesele – millise tähenduse anname tööle oma elus, mis muudab töö nauditavaks, kuidas saavutada oma tegemistes meisterlikkus. Suurem selgus neis küsimustes iseendas ja kogu meeskonnas loob tugeva vundamendi suurepärastele tulemustele, töörõõmule ja pühendumusele nii töös kui ka elus laiemalt. Oluline, inspireeriv, puudutav. Sain neilt koolitustelt rohkem, kui olin osanud oodata. Siiralt soovitan!”

PRIIT MIKELSAAR, juht ja omanik

BIOMARKET

“Olles näinud, kuidas koolituste järel paranes “eesliinile” (administraatorid, ettekandjad) antud klienditagasiside ja tõusis personali rahulolu, otsustasime koolitada kogu meeskonda (kokad, nõudepesijad, toateenijad, koristajad). Olen väga rahul – Alari koolitusi võib pidada võimsaks tööriistaks, millega valla päästa töötajate potentsiaal. Kindlasti on oluline teadvustada, et töö, mida Alar teeb, on alles algus ja et emotsiooni, mida Alar inimestesse süstib, saavad elus hoida vaid need juhid, kes on läbinud eraldi koolituse – tänu sellele muutus töö meie hotellis veelgi ladusamaks ja tekkis ühine hingamine.”

VEIKO MAHLAKAS, tegevjuht

**SPA HOTEL
CONFERENCE CENTRE**

“Arvan, et see on ainus koolitus, mida teenindussektoris töötav juht või teenindaja vajab, et oma tulemusi koheselt muuta. Paranevad suhted ja koostöö. Suureneb jootraha ja lojaalsus. Kasu said nii uued kui vanad olijad, nii juhid kui töötajad. See oli üdini praktiline ning tulemustele suunatud ning kavatsame edaspidi oma inimesi just selle koolitusega arendada. Soovitan.”

RENE TREIFELDT, omanik





“Teenindajast talendiks” on fundamentaalse sisu ja tähtsusega koolitus! See on minu ettevõtete kandvaks nurgakiviks ja kinnitan, et seos minu töö edukuse ja Alari koolituse vahel on ilmselge ning vääramatu. Aegumatud väärtused, briljantsed näited, süsteemne ja detailideni viimistletud ülesehitus, meisterlik esitus ning mis kõige tähtsam - kergesti arusaadav, eluline ja ülimalt praktiline. See koolitus on kogu meie kollektiivi perspektiivid õigesse suunda liikuma pannud ja eluseaduste ajal lumepalliefektina edule viinud. Aitäh, Alar!”

RAIN TUNGER, TripAdvisor nr 1 restorani omanik



Rataskaevu | 16

“Jäime koolitustega väga rahule. Alar jagas mõtteid ja soovitusi, kuidas särada nii töörollis kui ka tagada enda areng ja heaolu. Meelde jäid Alari isiklikud kogemused ja mitmed värvikad näited suurepärasest teenindusest. Koolitusel osalenud tulid lihtsamini toime hotelli avamisele järgnenud stressirohke ja kiire perioodiga. Plaanime jätkata meie töötajate arendamist koostöös Alariga ka edaspidi.”

ULVI PARKSEPP, personalidirektor



Hilton

“Koolitust planeerides olid meil suured ootused koolitajale ja koolituse metoodikale. Soovisime ühe koolitusega motiveerida ja anda uusi mõtteid teenindusest nii pikaajalise tööstaažiga kui ka äsja meie meeskonnaga liitunud töötajatele. Mõte oli ka koolituse käigus liita erinevate osakondade töötajaid tugevaks meeskonnaks ning ühiselt kujundada arusaam ideaalsest Kalev Spa teenindajast, leides meie jaoks olulised väärtused. Koolitus oli kaasahaarav ka kogenud teenindajatele ja aitas kõikidel paremini mõista, miks on tema panus oluline, mis on tema ülim eesmärk teenindajana. Koolitus “Teenindajast talendiks” täitis igati meie ootused, oli värskendava lähenemisega ning meeldis seetõttu kõigile osalejatele.”

ANNIKA MAIDO, personalijuht



KalevSpa

Teeninduskoolitus numbrites

10+

aastat teeninduskoolituse
väljatöötamist ja püsivat
täiustamist

30+

organisatsiooni on koolituse
abil oma teeninduskvaliteedi
viinud uuele tasemele

4000+

teenindajat on nimetanud
teeninduskoolitust üheks
elu parimaks



Tugevamate tulemuste tagamiseks

- > Teeninduskoolitusel saadud uute hoiakute kinnistamiseks on kasulik osalejatele tellida kingituseks raamat „Ratsionaalne emotsionaalsus: tugevad tulemused pehmetest tegudest”, mille sisu **täiustab ja võimendab** koolitusel õpitavat otseselt.
- > Raamat käsitleb seitset omavahel seotud ja üksteist täiendavat teemat, mis loovad uuringute järgi **konkurentsieelise nii Eestis kui ka välismaal**.
- > Tutvu raamatuga ja loe esimest peatükki alarojastu.com/raamat





Kes on Alar Ojastu?

Olen koolitajana teenindustalentide avaldumist ning tippteeninduskultuuride arengut toetanud juba 2009. aastast, kui viisin läbi oma esimese vastavasisulise koolituse. Võtmekimbu hea teenindamise saladuste juurde ulatasid mulle arvukad kliendid, keda omal ajal restorani müügijuhina võõrustasin. Saadud teadmisi ja kogemusi olen kombineerinud aastatepikkuste isiklike otsingute ja uurimistööga inimliku õnnetunde kujunemisest. Tänapäevaks on algsele materjalile lisandunud hulgaliselt elulisi näiteid, lugusid, praktikat ja rakendamistarkust.

Tänapäevaks on koolitusel "Teenindajast talendiks" osalenud 4000–5000 inimest umbes 60–70 erinevas grupis. Koolitusel osalenute edulood ning hea tagasiside on andnud mulle kindlustunnet sel teemal jätkata. Minu enese arenedes on ka koolitus muutunud järjest tõhusamaks vahendiks avada inimesi ja avastada neis peituvaid talente.

Et teenindusmeisterlikkuse kasvul oleks ka organisatsiooniline tugi, tutvustan keskastmejuhtidele talentidel tugineva juhtimise meetodeid. Mitmete tippteenindust taotlevate ettevõtetega on seeläbi kujunenud pikaajalisem terviklik lähenemine nii uute kui olemasolevate töötajate teadmiste ja suhtumiste kujundamisele.

Vaata lisaks alarojastu.com

Panused arengule

Lisaks teeninduskoolitusele viin läbi teadustööl põhinevaid koolitusi, mille abil on võimalik viia ka ettevõtte juhtimine, meeskonna- ja müügitöö uuele tasemele.





JUHTIMISKOOLITUS

Tugevustele tuginev juhtimine

2019. aastal avaldas Gallup uuringu, mille järgi on Eestis oma tööle pühendunud ainult 10% elanikkonnast. See tähendab, et ainult üks inimene kümnest tahab pakkuda teenust, mida organisatsioon oma turundussõnumites lubab, ja üheksat inimest huvitab ainult palk.

„Tugevustele tugineva juhtimise“ koolitusel õpivad juhid juhtima töötajaid nii, et nad pühenduksid kirega organisatsiooni arengule.

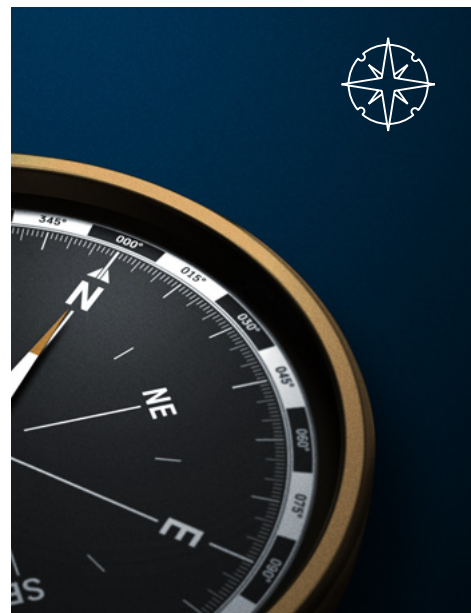


MÜÜGIKOOLITUS

Motiveeritud müük

Parimad müügiinimesed on 2 x tulemuslikumad kui keskpärased ja 5 x produktiivsemad kui nõrgimad.

„Motiveeritud müük“ on koolitus, mis kutsub müügiga tegelevaid inimesi võtma vastutust oma teotahete ja motiveerituse eest enda peale. Eesmärk on aidata neil, kes on nõrgad, liikuda lähemale keskmistele ning neil, kes keerlevad ümber „keskmise“ ilma trendita ülespoole, liikuda tippu.

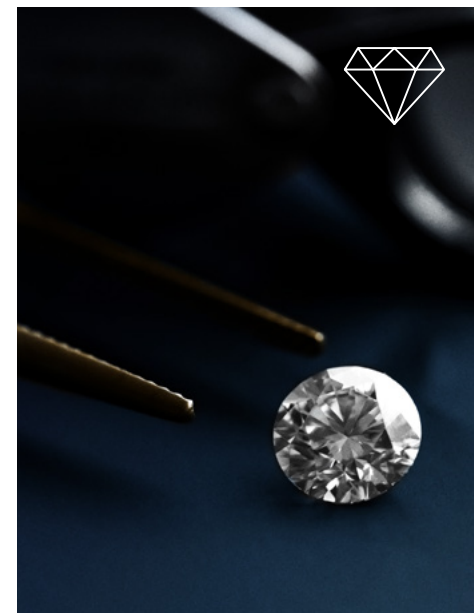


MEESKONNAKOOLITUS

Positiivsuse dividendid

„Positiivsuse dividendid“ on kokku pandud tuginedes Harvardi ja teiste tippülikoolide inimvõimekust, töötaja sisemist motivatsiooni ja heaolu puudutavatele teadusuuringutele, eesmärgiga anda osalejale konkreetsed tööriistad oma eesmärkide saavutamiseks.

Iga koolitus on rätsepalahendusena valmiv teenus, mille lõplik teemakäsitlus keskendub koostööpartneri individuaalsetele vajadustele.



INSPIRATSIOONISEMINAR

Teekond täiuseni

Elame ühiskonnas, mida iseloomustavad kiirlaen, soov kergelt rikastuda, kohene edu ja lõputu naudisklemine. Ajatud printsiibid ja pühendumine ilule, arengule, sügavusele ja kvaliteedile, jäävad glamuurse elu sära varju.

Inspiratsiooniseminar „Teekond täiuseni“ on mõeldud neile, kes tahavad luua väärtust ja pakkuda klientidele elamust, mis alati ületaks ootused.

Eduelamuseni!



ALAR OJASTU