




Inimlik suhtlemine kui tänapäeva teenindusorganisatsiooni edu võti

Maret Ahonen



Valmistuge arutlema! 
Püüdke seletada nende sõnade tähendust!

LUMI
SÕBER
TÖÖKAASLANE
KÜLALINE
KUNINGAS



Sõnade ja nende tähenduste teke on seotud sotsiaalse keskkonnaga.

Teenindus on suhtlemine, mis peegeldab sotsiaalse keskkonna väärtusi ja hoiakuid.



Kuidas kõik algas?

Naeratamine, teretamine, kontakti loomine ja hoidmine





Meil läks hästi!
Selgus, et klient on ...



Õppisime:

- Müügitehnikaid
- Kontakti loomise ja hoidmise oskusi
- Kliendikeskset mõtteviisi
- Lisamüügi oskusi
- Teenindusstandardeid
- Kuidas tulla toime kaebustega, erinevat tüüpi klientidega ja konfliktidega
- Toimetulekut pingetega

Tulemus – Meil läks hästi!

Eestlased lasevad poes ennast mõjutada



Eestlased

- mõjutatavad ostumomendil
- saadav kasu või ajend peab olema vahetu
- valmis osalema igas uues tegevuses, kuid tüdivad kergelt sellest, mida on juba näinud
- emotsionaalsed argumendid töötavad paremini
- tajumine ja esmamulje on olulised
- suust-suhu informatsioon
- ei oma kalduvust kliendilojaalsusele

■ **Lätlased**

- suust-suhu informatsioon
- avatud uutele asjadele ja tegevustele, kuid muutatusel peab olema põhjus või sellest saadav kasu peab olema selgelt nähtav
- ratsionaalsed argumendid töötavad paremini
- otsib infot selleks, et valida toode
- eelistused lähtuvad sellest, mis on kasulikum pikemas perspektiivis
- avatud lojaalsetele suhetele nii brändide kui ka kauplustega

■ **Leedulased**

- noored orienteeritud naudingule,
- teised väärtustavad stabiilsust ja vastutust ning neile on heaks argumendiks traditsiooniline ja hästi tuntud

Äripäev, 30. oktoober 2002 (EMOR, 2002)

Teenindusettevõte



TEENINDUSKVALITEET KLIENDI RAHULOLU

Visioon. Missioon. Struktuur. Arengusuunad. Juhtimisviis.
Turundustegevus. Personali arendamine ja hindamine.
Motivatsioonisüsteemid.
Sisekommunikatsioon. Tagasiside süsteemid. IT lahendused, jms.

Samal ajal ...



Võidab see, kel on rohkem asju

Uuring väärtusest

- Raha ja paindlikud suhted
- Vähenenud soov panustada ühiskonda
- Suurenenud soov saada naudinguid
- Vähenenud vastutuse tunnetus (EMOR, 2004)





EMOR'i uuring 2008

- Ligi pooled (46 %) usuvad, et neil läheb edaspidi sama hästi kui täna. Enamik ei karda oma töö ja sissetulekute pärast. Teated koondamistest ja ähvardused saabuvast pankrottide lainest ei ole ohutunnet tekitanud.
- Üldised väärtused, nagu keskkonnasäästlikkus, heategevus, ei ole tegelikult nii tähtsad.
- Entusiasm ja idealism on vähenenud. Seda asendab väärtusena pragmaatilisus.
- Põhiline arusaam edust on korralik palk, ilus kodu ja hea auto. Eneseteostus tõuseb peamise töömotiivina esikohale vaid 16 % töötavate inimeste jaoks.

Eesti Ekspress 21. august 2008



Normaalsuse nimekiri:

- normaalne on kõik mis aitab meil unustada, kes me oleme ja mida tahame, siis saame töötada, et toota ja veel rohkem toota ja raha teenida
- töötada 9-5ni alal, mis ei paku vähimatki rõõmu
- võõrastega mitte vestelda, naabritest halba rääkida
- kritiseerida kõiki, kes püüavad olla teissugused
- mitte kunagi otse küsida, isegi kui teine inimene aru saab mida sa teada tahad
- liftis vahtida ust ja teeselda, et oled seal üksi
- uskuda, et kõiges, mis saavutatud on võimalik kindel olla

(Paulo Coelho, 2009)

Ja siis tabas meid ...



Põhiküsimus

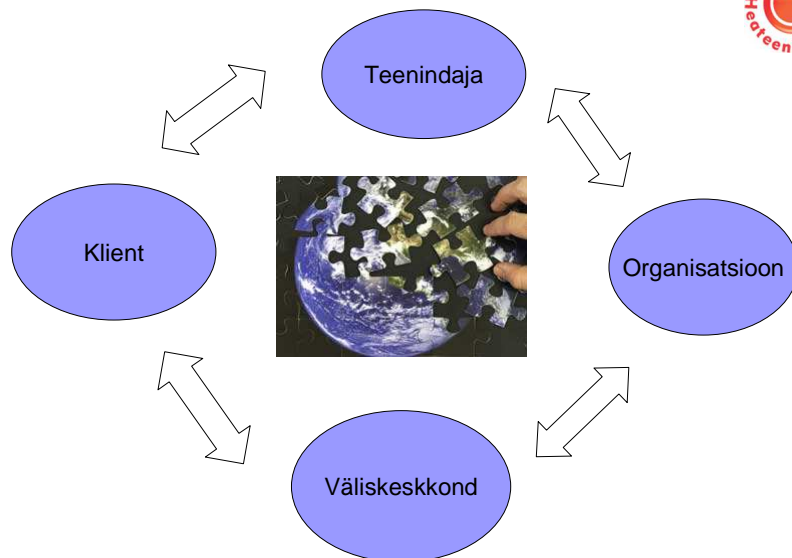
- Teenindaja tasandil:
Kuidas leida motivatsiooni ja elurõõmu?
- Teenindusjuhi tasandil:
Kuidas innustada töötajaid ja säilitada klientide lojaalsus?
- Teenindusorganisatsiooni tasandil
Kuidas rahuldada kõikide osapoolte (kliendid-ettevõtte-töötajad) vajadused ja eesmärgid?



Ole lihtsalt inimlik!



- Mis on inimlikkus?
- Missugune on inimlik teenindamine?





- Kas inimlikkus teeninduses on õpitav?



Kuidas edasi?

- Märka inimest! (NB! Ka ennast)
- Kõikide inimestega on võimalik suhelda!
- Kuula ja tunne huvi!
- Veendu, et sinust on aru saadud!
- Ole valmis ootamatusteks!
- Inimesed on üldiselt kenad!



- Sinu suhtumine suhtluspartnerisse on tema poolt tajutav.
- On tõenäoline, et ta vastab samaga!



- *Muuda ennast, muutub maailm, mitte palju küll,*
- *kuid siiski sinu enda jagu;*
- *kui on miljon suutjat, muutjat, lahkulööjat, näiteks, nähtavaks saab kohe üpris võimas vagu! (H.Runnel)*