

missiooniks on luua [redacted] tudengitele turvaline, mugav ja kogukonda toetav elukeskkond, mis soodustab akadeemilist edu, isiklikku arengu ja heaolu.

Missiooni täitmist toetavad [redacted] väärtused, milleks on innovaatus, usaldusväarsus, koostöö, kliendikesksus ja keskkonnateadlikkus.

Klientidele pakutakse teenuseid 24/7 ning kliendisuhtlus on osa [redacted] igapäevasest toimimisest. Klientidega otseselt kokku puutuvad töötajad omavad pikaajalist kliendisuhtluse kogemust. Samas on vajadus värskendada vaatenurka ning siduda tegevus ära veelgi teadlikumalt organisatsiooni väärtustega. Oluliseks peetakse ka kliendikeskse toimimisega seotud terminite täiendavat mõtestamist, neile sisulise ja tegevusliku tähenduse andmist ning oma rolli olulisuse mõistmist kliendikogemuse loomise tervikus.

Eelnevast lähtudes on soov viia 2026. aasta märtsis läbi koolituspäev 10 töötajale.

[redacted] ootus on, et koolituse tulemusel osalejad:

- ✓ teadvustavad kliendikeskse toimimise tervikkontseptsiooni;
- ✓ oskavad mõtestada terminit „kliendikogemus“ ning selle olulisust organisatsiooni kui terviku vaates;
- ✓ mõistavad igapäevase suhtlemise ja teeninduse sujuvuse rolli kliendikogemuse kujunemisel;
- ✓ mõtestavad oma rolli kliendikogemuse loomise tervikus;
- ✓ mõistavad, mis teeb teeninduse kliendikeskseks ning millistest põhimõtetest lähtudes luua häid teeninduskogemusi.

Seatud eesmärgi täitmiseks disainib Kliendikesksuse Arendus OÜ koolituspäeva, kus:

1. Luuakse ühine arusaam kliendikesksest toimimisest [redacted] kontekstis
 - antakse ülevaade kliendikeskse toimimisega seotud põhimõistetest ja kliendikeskse toimimise mudelist;
 - asetatakse kliendikogemus kui kontseptsioon organisatsiooni toimimise tervikusse;
 - selgitatakse kliendikogemuse kujunemist ning selle mõju eri osapooltele;
 - avatakse peamiste terminite tähendus ja omavahelised seosed, et kujundada ühtne keel ja arusaam;
 - mõtestatakse teeninduse rolli kliendikogemuse kui terviku kujunemisel ning selgitatakse, kuidas teenindus asetub üheks osaks laiemast kliendikogemusest.
 2. Avatakse **kliendikeskse teeninduse** tähendus ja mõtestatakse selle tegevuslik sisu
 - selgitatakse, mis on vahe teeninduse ja kliendikeskse teeninduse vahel;
 - avatakse põhimõtted, millest lähtudes kujundada kliendikeskset teeninduskogemust;
 - arutletakse, kuidas teeninduskäitumine ja -valikud mõjutavad kliendikogemust nii positiivselt kui negatiivselt.
 3. Toetatakse töötajate rolliteadlikkust ja vastutuse mõistmist kliendikogemuse loomisel
 - mõtestatakse klienditeekonna vaates erinevad rollid ja nende vastutus kliendikogemuse kujunemisel (sh administraatorite ja haldurite rollid);
 - avatakse, kuidas erinevad rollid kliendikogemuse loomisel vastastikku üksteist toetavad ning kuidas koostöö ja infoliikumine mõjutavad kliendikogemuse tervikut;
 - aidatakse osalejatel sõnastada oma roll kliendi vaates ning hinnata ja arutleda, kuidas kliendikeskne toimimine väljendub nende igapäevases töös;
 - käsitletakse kliendikeskset toimimist üksikisiku tasandil ning kliendikeskse teeninduse ja toimimisega seotud kompetentse.
- **Meetodid:** loeng, arutelu, grupidööd. Kliendikesksuse arenduse OÜ koolitusi võib nimetada kaasavaks koolituseks. Loengu vormi kasutatakse mõõdukalt.
 - **Töövahendid:** Slaidide esitamiseks kasutatakse *Canva* keskkonda, kaasamiseks ja praktikumide/arutelude kokkuvõtete tegemiseks kasutatakse *Mentimeterit* ja pabertahvlit. Organisatsiooni väärtused ning üksuse konkreetsemad eesmärgid seotakse ära teemakäsitlustega.

1-päevane koolitus. Päevakava. Näidis. (Lõplik päevakava k.a algusaeg lepitakse kokku tellijaga, et tagada õiged rõhuasetused ja sobivus.)

Aeg	Koolitajal on võimalik koolitused läbi viia märtsi teises pooles. (22,23,27, 30 või 31 märtsil)
Koolitspäeva võimalik ajakava	9.00-09.30 kogunemine, hommikukohv 09.30-11.00 I osa. Kliendikeskne toimimine ja kliendikogemus kui tervik - Päeva eesmärgid, ootuste raamimine ja omavaheline tutvumine. - Kliendikeskne organisatsioon ja kliendikekse toimimise mudel. - Kliendikeskse toimimisega seotud terminid ja nende omavaheline suhe. - Kliendikogemus kui kontseptsioon ja selle mõju. - Teeninduse roll kliendikogemuse kui terviku kujunemisel. - Praktikum: [REDACTED] toimimise analüüs. 11.00-11.15 paus 11.15-12.45 II osa. Kliendikeskne teenindus kui kliendikogemuse kujundaja. - Teenindus vs kliendikeskne teeninduse- mis on vahe? - Klientide ootused/vajadused ja sellest tulenevad kliendikeskse teeninduse põhimõtted. - Praktikum: määratleme klientide peamised ootused ja arutleme, millistele ja mil moel hetkel vastatakse, milliste osas on vajakajäämisi. 12.45-13.30 lõuna 13.30-15.00 III osa. Töötaja roll ja vastutus kliendikogemuse loomisel - Klienditeekond ja rollid. Rollide määratlemine (administraatorid, haldurid) - Praktikum: Millised on rollid, kuidas rollid vastastikku üksteist toetavad. - Kliendikeskne toimimine üksikisiku tasandil. Kliendikeskse toimimise kompetentsid. - Praktikum: vajalike kompetentside kirjeldus, eneserefleksioon ja arutelu. 15.00-15.15 paus 15.15-17.00 IV osa. Kokkuvõtted ja ühise arusaama kinnistamine - Päeva peamiste arusaamade koondamine. Kliendivaate ja kliendikogemuse kui terviku uuesti kokku sidumine päeva teemadega. - Kokkuvõtted ja vaade tulevikku. Isiklik refleksioon: mida saan oma rollis teha, et toetada kliendikeskset toimimist.
Täiendav sisend/taust	Olen tänulik täiendava teabe eest, mis puudutab klientidega seotud eesmärgi ja rahulolu-uuringuid (sain esmase sisendi meie kohtumisel, olen tänulik ka raportite, kokkuvõtete jne üle). Soovin lisaks täiendavat infot ka töötajate rahulolu-uuringu tulemuste kohta. Samuti palun töötajate ametikirjeldusi, kliendisuhtlust toetavaid juhiseid. Samuti kui võimalik koolituse, mida mainisid, infot (saan vajadusel õpitule viidata). Hea kui saaksin ka infot teie organisatsiooni ja üksuse eesmärkidest (ja kui olete määratlenud) ka individuaalsetest eesmärkidest.