

2.1 kompetentsi tõendusmaterjal

TalTech 1 loengu materjalist väljavõte
2026 õppegrupp

**TAL
TECH**

Aine eesmärk Õppekorraldus Ootused

Aine eesmärk on anda:

- ülevaade kliendikogemuse juhtimise funktsiooni sisust ning seotusest organisatsiooniga kui terviku kliendikeskse toimimise ja spetsiifilisemalt turunduse funktsioonidega;
- teadmised kliendikogemuse juhtimise SÜSTEEMI sisust ja tegevustest;
- arusaam töötajakogemuse seotusest kliendikogemuse loomise tervikus.

Protsess:

- 16 nädalat

- 3 teemaplokk:

1. Strateegiline kliendikesksus

2. Kliendikogemuse loomine ja selle juhtimine

3. Kliendikeskske töötajakogemuse kujundamine ja selle seos kliendikogemuse loomisega

- Kodutööd:

- Refleksioon etteantud formaadis (1 tk)

- Ainetööd ettevalmistav analüüs/kokkuvõte (3 tk)

- Ainetöö- ainet lõpetav töö

- Ainetöö individuaalne kaitsmine

Loengutes
osalemine

Loengu sisu pidev
analüüs ja
seostamine
fookuses oleva
ettevõttega

Ainetöö
kaitsmine

Kodutööde
õigeaegne
ja
sisukas
teostamine

Ainetöö
õigeaegne
esitamine



6 ainepunkti

Ootused

1. ainele

2. protsessile

3. õppejõule

Moodustame
grupid... :)



- Mõtle 2 min. pane endale kirja
- Jaga grupis
- Teist üks teeb kokkuvõtte ja sisestab mentimeterisse

KOKKU 10 min.



1. Täpsemalt aru saada, mis see kliendijuhtimine tänapäeva ettevõttes on ja miks seda vaja on. 2. Praktilisi kogemusi elust enesest, paindlikus. Efektivne ajakasutus. Kiire tagasiside töödele.

3. Kiire tagasiside, vastutulelikkus, elav ja tore, mitte igav monoloog

1. Ainele: Uued teadmised Sisukad arutelud Praktilised oskused 2. Protsessile Sujuv Jõukohane Selgus 3. Õppejõule Kiire tagasiside Toetamine Arusaadavad juhised

Ainele – klientikogemuse juhtumise jaoks konkreetseid tööriistu; kuidas klientikogemuse juhtimist siduda personalitöö ja turundusega; mis on klientikogemuse juhtimises kriitilised punktid (ilma mille

Protsessile – ülevaatlik ja selged tähtajad; mõtestatud aktive osalemise eest loengutes võiks mõelda boonuspunktide andmisele (mõned õppejõud rakendasid seda)

Õppejõule; konkreetseid näiteid häid halbu klientikogemuse juhtimisest ettevõtete näitel; Kas punktides arvestus on tudengile jooksvalt moodle'is nähtav? Kas peamiselt teeme üksinda kõik kodutööd?

1. Kogu tervikprotsessi parem mõistmine 2. Juba praegu tundub, et õppeaine on hästi struktureeritud ning loodame, et fookus jääks õppimisele 3. Näited elust enesest ning huvitavad külalisesinejad