

2.1 kompetentsi tõendusmaterjal.

Näited organisatsioonide koolitusmaterjalidest.

A person stands on a dark, jagged rock peak, silhouetted against a vast landscape of rolling, hazy blue mountains under a soft, hazy sky. The person is pointing their right arm towards the horizon.

Eesmärk

[REDACTED] [REDACTED] *Group*
missiooniks on teha klientide
elu lihtsamaks.

Tänane eesmärk

- Pakkuda teile tuge teie töös.
- Mõtestada lahti erinevaid olulisi termineid ning luua nende vahel seoseid.
- Arutleda, mis mõjutab organisatsiooni kui terviku toimimist sh. kasumlikkust.
- Mõtestada teie rolli
- Mõtiskleda klienditeekonna ja kliendikeskse teeninduse protsessi ning aspektide üle
- Astuda kliendi kingadesse, mõista tema ootusi ning osata ära tunda hoiatussignaale kliendi käitumises.
- Mõtestada “Care Call” vajadust, eesmärki ning koos mõelda, kuidas seda sisuliselt läbi viia.

Ootused?

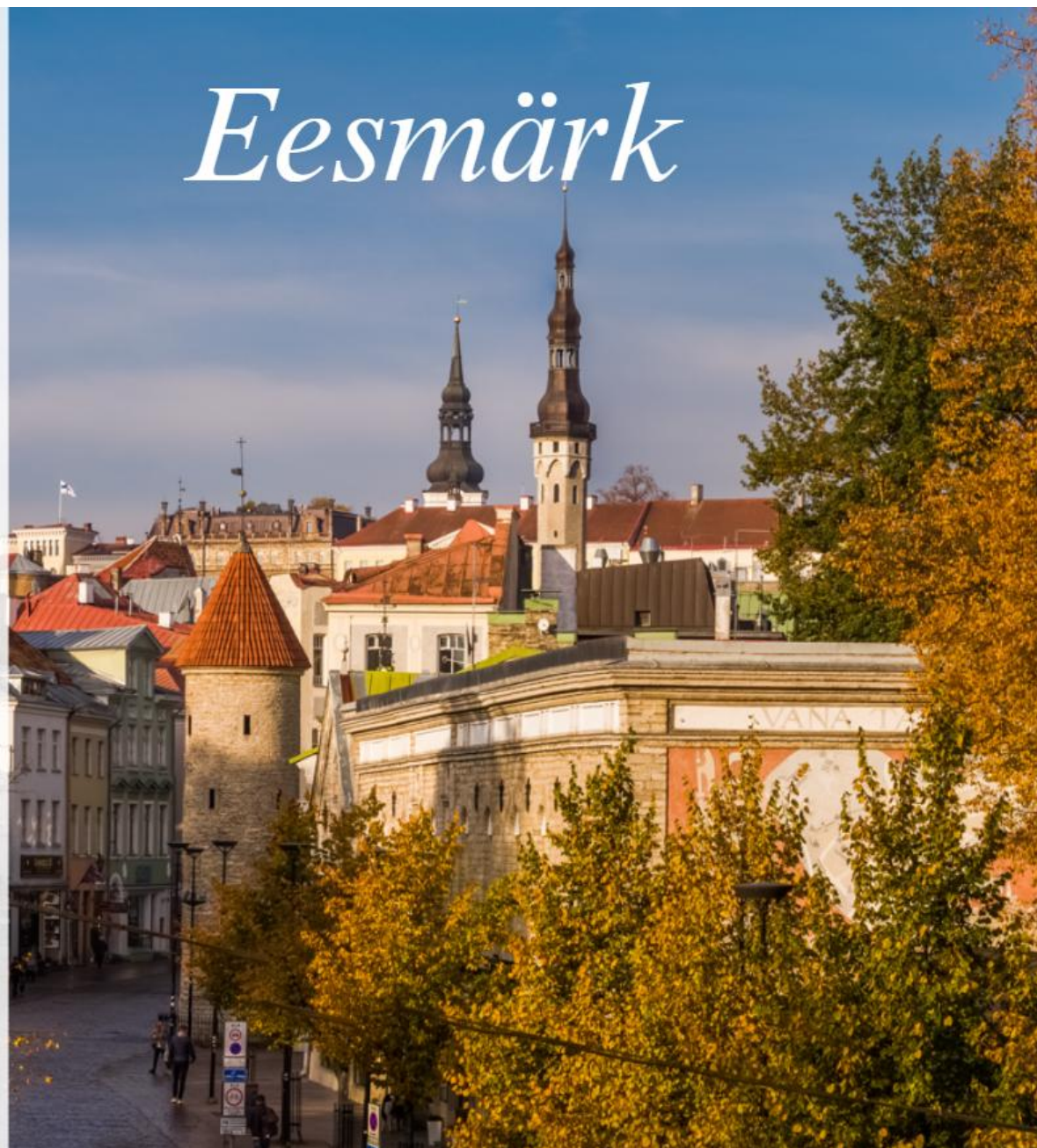
Mentimeter

Individuaalne: Palun kirjuta kuni kolm sõna või sõnapaari, mida tänaselt päevalt ootad

Word cloud results (most prominent words):

- teadmised
- uusi mõtteid
- koostööd
- teadmine et teed asju õie
- uued mõtted
- uusi ideid
- kollegide tundmaõppimine
- uued ideed
- pingete lahendamine
- elulisi näiteid
- huvitav üllatav
- tiimitöö
- positiivset suhtumist
- positiivsus
- positiivsust
- hädid ideid
- ideid
- kogemus
- mõnus koosolemine
- uus kogemus
- meeskonnatunnetus
- uusi värskaid ideid
- austav suhtlus
- positiivdust
- tarkust
- mõttemaailma avardumist
- avardust
- koostöö

- Kuidas toimida kliendikeskselt organisatsioonina ja oma töös?
- Kuidas ühiselt luua lahendusi, mis toetavad kultuuriväärtuste säilimist ja erinevate osapoolte eesmärkide täitmist?





Tulemus

- Ühine arusaam terminitest, rollist, tegevustest ja eesmärgist.
- Kokkulepitud põhimõtete (“suhtlemise hea tava”) mustand.

Individuaalne: Palun kirjuta kuni kolm sõna või sõnapaari, mida tänaselt päevalt ootad

