

# 3.1 kompetentsi tõendusmaterjal

Organisatsioonide näited. Soovin näha, mis on meelde jäänud.



Individuaalne: Mis on Sinu jaoks tänasest päevast kõige olulisem mõte või taipamine?

"Ma ei tea"

Mul on nii ägedad kolleegid!

Kinnitas seniseid "taipamisi"

Orkester peab kokku mängima, et kliendil oleks hea meie loodud "muusikat" kuulata.

Tuleb võtta aega, et kujundada igale kliendile hea kliendikogemus ka siis kui on kiire ja aega vähe.

Inimeste omavaheline suhtlus on sild, mis ühendab ühe inimese sisemaailma teise omaga.

Empaatia olemasolu sügavamal viisil.

Minu tegevus loob kliendi heaolu.



Individuaalne: Mis on Sinu jaoks tänasest päevast kõige olulisem mõte või taipamine?

Meie meeskond toimib



Iga inimene on oluline.  
Koostöö.

Koostöö ja suhtlus

Klient jääks rahule meie  
tehtud tööga

Meeskonna töö on  
tähtis!

Et kliendi ootused saaksid  
täidetud, peame toimima  
kui üks organism.

Mõte - iga töötaja, olenemata  
rollist või tasandist, aitab  
kliendikesksuse puslet kokku  
panna. Taipamine - juhid tihti ei  
teadvusta seda.

Ilus oli vaadata, kuidas  
erinevad ametid tekitavad  
ühtse jada liikumaks ühise  
eesmärgi poole.



Individuaalne: Mis on Sinu jaoks tänasest päevast kõige olulisem mõte või taipamine?

Hea meel, et meie meeskond saab ühtselt aru, mis on kliendikeskne teenindus

Koostöötamine

Oleme siiani olnud klienditeenindusega õigel teel. Jätkame samas rütmis.

Kõik algab juhust.



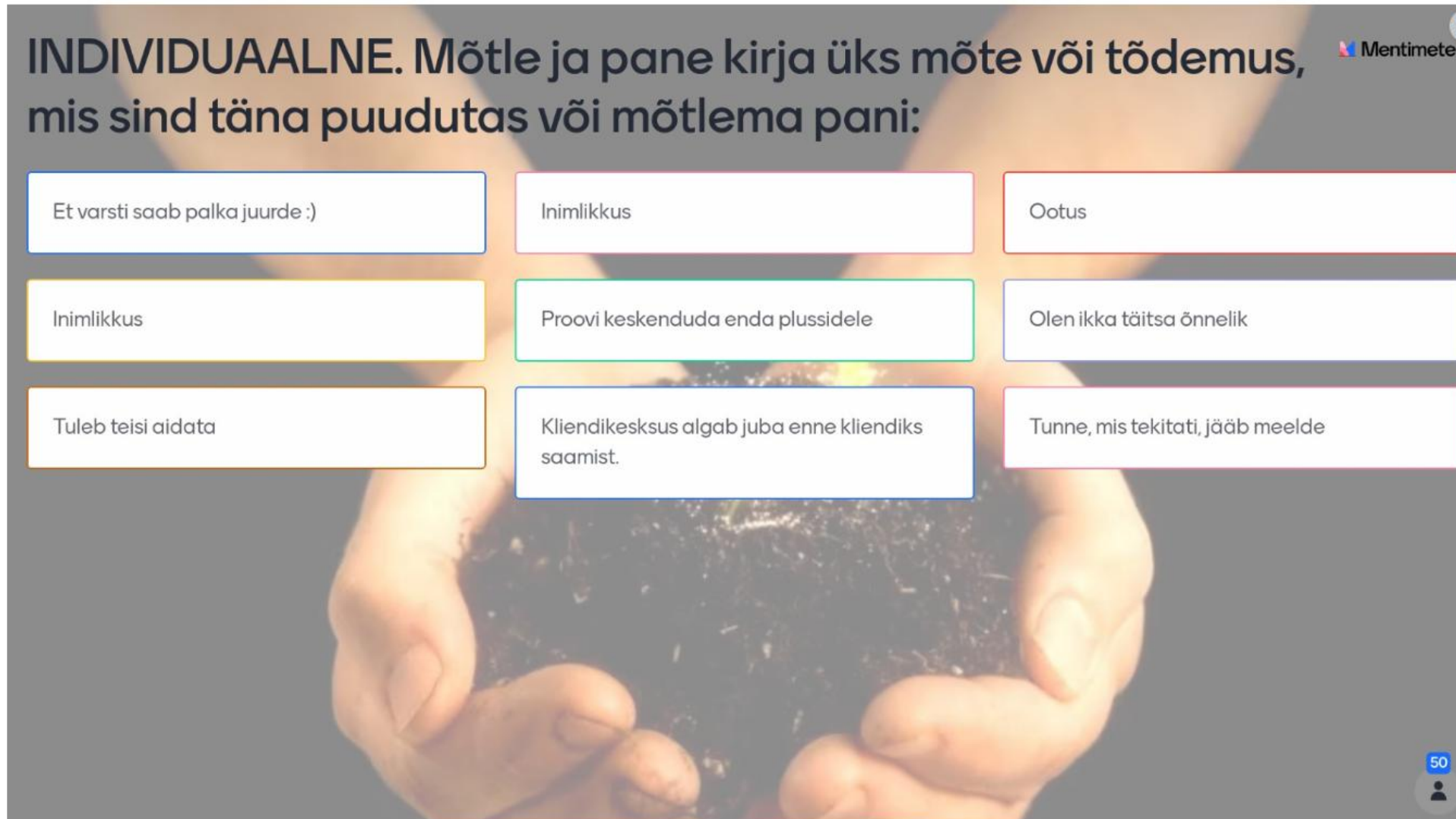
## Organisatsioon 2

**INDIVIDUAALNE. Mõtle ja pane kirja üks mõte või tõdemus, mis sind täna puudutas või mõtlema pani:**

Mentimeter

|                                |                                                   |                                  |
|--------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------|
| Et varsti saab palka juurde :) | Inimlikkus                                        | Ootus                            |
| Inimlikkus                     | Proovi keskenduda enda plussidele                 | Olen ikka täitsa õnnelik         |
| Tuleb teisi aidata             | Kliendikesksus algab juba enne kliendiks saamist. | Tunne, mis tekitati, jääb meelde |

50

The background of the slide is a photograph of two hands cupped together, holding a mound of dark, rich soil. The lighting is soft, highlighting the texture of the soil and the skin of the hands.

## Organisatsioon 2

**INDIVIDUAALNE. Mõtle ja pane kirja üks mõte või tõdemus, mis sind täna puudutas või mõtlema pani:**



Enda eest tuleb seista!

Ole ISE õnnelik!

Ühtekuuluvustunne

Püramiidi näide. Olulised on need inimesed, kes on vastu klienti.

Püramiid tagurpidi!

Üllatus versus ootus

Olla rohkem inimene kui ametnik

Väärtusta ennast ja teisi

Olla ise

50



## Organisatsioon 2

**INDIVIDUAALNE. Mõtle ja pane kirja üks mõte või tõdemus, mis sind täna puudutas või mõtlema pani:**



Ootused on magusad aga võivad muutuda kibedaks

Mis tunde ma teistele loon

Ära eelda ja oota vaid räägi oma ootustest..

Muuda suhtumist ja see peegeldub tagasi

Inimesed unustavad selle, mida me oleme teinud või öelnud, aga nad ei unusta tунnet, mida nad on tundnud.

Palju algab minust endast

Oluline on tunne/emotsioon, mis jääb.

Kliendi rahulolu= töötaja rahulolu

Sa pole kunagi nii hea, kui Sind kiidetakse ja Sa pole kunagi nii halb kui Sind laidetakse

50

