

KOOLITUSE TAGASISIDE KOOND
Sisekaitseakadeemia haldustöötajate koolitus teemal
„Kliendi südant võitev teenindussuhtlus“

Koolituse nimetus	Kliendi südant võitev teenindussuhtlus
Toimumise aeg	18.-19.08.2015
Toimumise koht	Väike-Maarja
Koolitaja	Ave Eero, NLP Instituut
1. Milline on Sinu üldhinnang koolitusele?	<p style="text-align: center;">(ebaõnnestunud) 1 2 3 4 5 (õnnestunud)</p> <p>5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,4 keskmine 4,94</p>
2. Mis meeldis? Mis pakkus enim huvi? Parim kogemus koolituselt? (mõni teema, käsitlus?):	<p>*Väga huvitavad näited elust ja teenindajate suhtlusoskustest. Kuidas suhelda kliendiga teda solvamata ja esitada küsimusi ja vastuseid nii, et kedagi ei solvaks.</p> <p>*Laialdane teemakäsitlus. Värvikas ja väljendusrikas ning väga sõbralik lektor. Oli minu parim koolitus selleteemaline (juba mitmes kord). Tänu!</p> <p>*Näiteid elust – kaasahaarav. Suurimad apsakad – sobimatud sõnaväljendid mida kasutada ei tohiks!</p> <p>*Pani mõtlema oma käitumise üle. Oma ego taltsutamiseks.</p> <p>*Meeldis koolitus suhtlemise, mõistmise ja enda mõistetavaks tegemise kohta. Väga huvitavad ja õpetlikud näited elust.</p> <p>*Kõik meeldis, eriti kliendi südant võitva teenindussuhtluse teema.</p> <p>*Meeldis koolitaja. Huvi pakkus teeninduse mõte – kes on kelle jaoks. Parim kogemus töögrupis ja parim teema kuidas sama asja teisiti väljendada.</p> <p>*Lektor on väga sümpaatne. Teda on väga huvitav kuulata. Sai palju tarkust juurde.</p> <p>*Empaatiline suhtlus. Probleemse kliendiga suhtlemine.</p> <p>*Meeldis see, et toodi palju näiteid elust enesest</p> <p>*Meeldisid praktilised näited, videonäited. Parim näide oli see, kuidas muuta enda käitumist nii, et klienti ei süüdistata, ei arvusta, ei ähvarda.</p> <p>*Näited olid huvitavad.</p> <p>*Näited elust enesest. Kõik teemad olid õpetlikud.</p> <p>*Koolitus oli positiivne ja huvitav. Koolitaja oli väga rõõmus, positiivne ja tema teadmised on edastatud arusaadavalt ning huvitavalt.</p> <p>*Koolituse läbiviimine oli põnev, vahelduv ja huvipakkuv. Huvi pakkusid erinevad kogemused ja lahendused. Huvitavaim teema oli näha klienditeeninduse situatsioone.</p>

	<p>*Näited elust enesest. Fookus: Kuidas käituda kliendiga, et klient oleks keskpunktis.</p> <p>*Meeldis koolitaja ja tema ettevalmistus (materjal). Huvi pakkus teemadena „Sõnade tähendus ja kasutamine“ ja „Inimeste sildistamine“.</p>
<p>3. Mis oleks võinud teisiti olla?</p>	<p>*Koolitus oli tore ja sisutihe ning hästi huvitav.</p> <p>*Olen väga rahul, kõik OK.</p> <p>*Kõik oli OK.</p> <p>*Kõik oli väga hästi.</p> <p>*Koolitaja oli hea ja arusaadav, kuid koolitus võiks olla 1-päevane.</p> <p>*Kõik on väga tore, aga minu jaoks on raske istuda nii kaua ühe koha peal.</p> <p>*Kõik hea.</p> <p>*Kõik oli positiivne.</p> <p>*Kõik meeldis.</p> <p>*Oli väga meeldiv kõik.</p> <p>*Erinevatel gruppidel oleks võinud olla erinevatel aegadel vaheajad kuna sellise rahvahulga juures tekkisid järjekorrad kohvipausidel ja lõunalauas. Samas aga oli kõik OK ja tore.</p> <p>*Kõik oli tore. Filmilõike oleks võinud rohkem olla ja ka ise läbi mängida rasket klienti.</p> <p>*Praktilisi ülesandeid oleks võinud olla enam.</p>
<p>4. Muud tähelepanekud ja mõtted, mida tahan väljendada</p>	<p>*Tänud toreda koolituse eest see oli väga õpetlik.</p> <p>*Teha oma tööd igapäevaselt nii hästi ning võita kliendi süda, et ta tahaks ikka ja jälle tagasi tulla.</p> <p>*Koolitus oli väga vajalik. Loodan probleeme lahendada veelgi rahulikumalt, vabandades.</p> <p>*Selline koolitus sobiks kõigile töölistele, kuna meie kõik oleme klienditeenindajad.</p> <p>*😊</p> <p>*Huvitav ja arendav koolitus.</p> <p>*Täna heade mõtete eest.</p> <p>*Siiralt kahju on vaid sellest, et koolitustel on võimalik osaleda nii harva, tingitud siis tööülesannete täitmisest samal ajal</p> <p>*Sobis rühmatöö, arutelu avardas silmaringi ka siin väikese kollektiivi erinevad suhtumised ja tõlgendused.</p> <p>*Kõiksugu koolitused väliskoolitajate poolt on väga olulised.</p>