

KLIENDITEENINDUS

Kliendisituatsioonide lahendamine

Siin on neli lugu, kus tegelasteks on kolm inimest. Jaga klass gruppideks ning anna igale grupile üks lugu analüüsida. Grupitöö ülesandeks on vaadelda olukorda iga osalise vaatenurgast positiivselt ja neutraalselt. Keelatud on hinnangute andmine ja olukorra lahendamine. Eesmärgiks on, et õppurid õpiksid analüüsima keerulisi situatsioone neutraalselt ning õpiksid analüüsima olukorda arvestades iga osapoole motivatsiooni.

Kui iga osapoole nägemus on kaardistatud võib järgnevalt välja pakkuda ülesande, kus astutakse kohtuniku rolli ning lahendatakse olukord kõiki osapooli arvestades ja õiglaselt. Hinnangu, kas see õnnestus, annavad teiste gruppide liikmed.

Anneli on harjunud oma hommikukohvi jooma kohvikus, sest elab linnast väljas ja kui ta varasema bussiga tööle ei sõidaks jääks ta hiljaks. Vara ärkamine on küll tüütu aga pole midagi teha, sest töö on oluline. Annelil on 12 aastane poeg, kes on harjunud üksi kodus hommikust sööma, mille ema on talle valmis pannud, ja kooli minema. Isa töötab Soomes ja käib kodus mitme nädala tagant.

Pille on Anneli kolleeg, kellel on kodus teist aastat lasteaia käiv 4aastane tütar. Alati enne tööle minekut tuleb tal viia laps lasteaeda, sest tema mees ei saa hakkama lapse hommikuste tujuudega toime ning tema töö on tähtis.

Pille pöördus ülemuse Maie poole, et kas ta võib tööle hiljem tulla. Maiele küll ei meeldinud, et Pille pole nõus samavõrra kauemaks tööle jääma, kuid lepidi kokku, et lisatööaeg tuleb lõuna arvelt. Sellest kuulnud Anneli on ebameeldivalt üllatunud ja palub ka endale samasugust mööndust, kuid Maie vastus on ühene – kui said siiani käia, saad ka edaspidi. Õigustuseks lisab Maie, et Pillel on ju nii väike laps.

Anneli, Pille, Maie

Kristi kiirustab juuksurisse, kuid tee peal on toimunud plekimõlkimine ning laiutab suursugune ummik. Ta helistab salongi, sest homme on oluline tööreis ja juuksed tuleb korda teha. Salongi telefon on aga pikalt kinni. Lõpuks jõuab ta siiski kohale 20 minutilise hilinemisega. Juuksur teatab talle, et sellise hilinemise korral ei saa ta talle teenust pakkuda, sest ta ei jõua tööpäeva lõpuks valmis. Oleks ta seda ette teadnud, siis oleks osanud ette valmistuda, kuid kuna Kristi ei helistanud, siis ta tellis juba endale auto vastu. Sellepeale muidugi Kristi selgitab, et telefon oli kinni. Mille peale administraator lisab, et ta pidi ju kaupa tellima, sest tellimus tuleb enne 17.00 esitada ning kuna tellimus oli suur, kulus palju aega, et veenduda, et kõik tooted on olemas. Vastasel juhul oleks ta pidanud teisest kohast tellima, sest neid tooteid on kohe vaja.

Kristi, juuksur, administraator

Leena viis oma printeri parandusse. Ta ei kasutanud seda tihti, kuid ilma selleta ta ka kodukontoris töötada ei saanud. See oli juba teine kord ja ta oli suhteliselt nõrдинud ning hea meelega oleks tahtnud, et printeripood oleks selle tagasi võtnud. Klienditeenindaja ütles, et nii ei saa, sest ostust on möödas 14 päeva. Ok, mõtles Leena ja jättis printeri parandusse. Möödus 2 nädalat ja poest ei tulnud vastust, millal võiks sellele järele minna. Telefonis vastati, et printer on ikka veel teel parandusse. Tegelikult oli aga poe müügijuht, arvates, et tegemist on müügikaubaga, tõstnud selle eest ära kapi otsa, kust klienditeenindaja selle, oma suureks ehmatuses, nädalaid hiljem avastas. Müügiesindaja ütles sellepeale, et tema ju ei teadnud ja klienditeenindaja oleks pidanud ise hoolitsema selle eest, et printer parandusse jõuaks. Klienditeenindaja ütles aga, et ta oli dokumendid täitnud ja kui müügiesindaja oleks töös korrektne, oleks ta märganud, et paber on aga toodet pole. Emotsioonid laes, helistas klienditeenindaja Leenale, et vabandada. Viimane nõudis taas, et printer tagasi ostetaks või pöördub ta tarbijakaitsesse. Kui teenindaja müügiesindajale seda mainis ütles see, et tema seda suppi sööma ei pea.

Leena, klienditeenindaja, müügiesindaja

Mart pidi ostma linnast väravale luku, kuid ikka ja jälle läks see tal meelest. Lukk oli oluline eelkõige sellepärast, et tema äi, kes elas koos nende perega, saaks oma suure koera aeda lahti lasta. Mart lootis, et äi hoolitseb selle eest, et koer välja ei pääseks, sest sellega kaasnesid alati jamad – küll oli kellegi peale haugutud või kellegi kassi kimbutatud. Äi, kes siiani suutis koera kinni hoida, tundis end täna halvasti, jalad valutasi ning koeraga jalutamisest ei tulnud midagi välja. Ta helistas ka Mardile, et lukku meelde tuletada, kuid lõpuks viimane siiski unustas. Nii ei jäänudki äial muud üle kui järgmisel päeval koer vabalt aeda lasta ning loota, et koer katkist väravat ei märka. Muidugi märkas koer kohe, et see, mis muidu keelatud on täna lubatud, sest miks muidu värav irvakil. Seekord ei kohtunud ta hirmust väriseva postiljoniga ega priske külakassiga vaid haistis naabri Ziina kaetud lauda. Seal plaaniti korralikku grillipidu. Paar kiiret liigutust ja koer tundis, et midagi nii maitsvat pole ta ammu saanud. Tema rõõmu ei jaganud Ziina, kes kihutas ta hoovist välja, lajatas paar hoopit harjaga ning tormas siis naabrite juurde asja arutama. Kodus olnud äi proovis vabandada ja raha pakkuda, kuid Ziina jäi kindlaks, et koer tuleb magama panna ja vanamees, kes enam liikuda ei suuda, vanadekodusse saata. Kui äi Mardile seda õhtul kurtis, kirus viimane küll Ziina käitumist, kuid jäi endale kindlaks, et äi poleks pidanud koera õue laskma. Mis siis, et vingub, ootab õhtuni.

Mart, äi, Ziina