

KOOLITUSPÄEVA PEALKIRI: (08.10.2024): Isiksusetüübid teeninduses – kuidas erinevate isiksusetüüpidega toime tulla

KOOLITUSPÄEVA EESMÄRK: suunata klienditeenindajat märkama erinevaid isiksusetüüpe nii klientide kui ka kolleegide seas. Anda ülevaade neljast eri tüübist ja aidata teenindajal mõista, kuidas kergemini erinevate isiksuse tüüpidega suhelda.

MIKS SEE TEEMA ON OLULINE: teenindus on vahetu suhtlus, kus puutume teiste inimestega kokku intensiivselt. Olles sellises suhtluse vormis piisavalt hästi erinevatel tasanditel ette valmistunud oskame juhtida ennast ja teenindussituatsiooni palju paremini. Ka suhtlus kolleegidega sujub siis kergemalt.

KOOLITUSPÄEVA KIRJELDUS: koolituspäeval saavad osalejad ülevaate DISC isiksusetüüpidest (kasutan kirjelduses värviteooriat, kuna ei oma sertifikaati). Õpime koos nelja erinevat tüüpi tundma, jõuame arusaamiseni, et päris puhtaid tüüpe polegi tegelikult olemas :). Paneme koos kokku igale tüübile sobiva lähenemisstrateegia. Vaatleme koos ka 4 isiksusetüüpi kolleegide tasandil.

ÕPIVÄLJUNDID. Koolituse lõpuks õppija:

- Teab ja tunneb DISC isiksusetüüpide mudelit ja 4 erinevat isiksusetüüpi.
- Mõistab seeläbi paremini iseennast, kliente ja ka kolleege.
- Saab erinevates olukordades kergemini hakkama sest oskab märgata isiksusetüübist lähtuvaid erisusi.
- Haldab rahulikumalt ja meisterlikumalt erinevaid teenindussituatsioone, kuna oskab jälgida erinevate isiksusetüüpide käitumuslikust.

	Teemad
9.45-10.00	Registreerimine
10:00-11:30	DISC mudeli ja isiksusetüüpide tutvustus läbi värvide (punane, sinine, roheline, kollane). Viited kirjandusele, internetis leitavale infole. Miks on oluline osata mõista teisi ja ka ennast läbi isiksusetüüpide.
11.30-11.45	Paus
11:45-13:15	Isiksusetüübid pulkadeks lahti! Ehk vaatame otsa igale tüübile eraldi. Arutleme, praktiseerime, vestleme, iga tüübi juures.
13:15-13:30	Paus
13:30-15:00	Praktiline töö isiksusetüüpidega, võimalusel ka mõni rollimäng, et kinnistada iga tüübiga suhtlemist ja suhestumist.