

KUTSESTANDARD

Teenindusjuht, tase 6

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid.

Teenindusjuhi kutsestandard on tööturu nõudmistele vastavate koolituskavade ja õppeprogrammide koostamise ning kompetentsuse hindamise alus.

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Teenindusjuht, tase 6	6

A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus

Teenindusjuhi töö eesmärk on üles ehitada kliendile väärtust loov teenindusprotsess organisatsioonis. Teenindusjuhi töö sisu on kliendi vajaduste ja ootuste selgitamine ning sellest tuleneva teenindusstrateegia väljatöötamine ja elluviimine; teenindusmeeskonna komplekteerimine, juhtimine ja arendamine; protsesside ja tegevusefektiivsuse parendamiseks ettepanekute tegemine. Teenindusjuht vastutab teenindusstrateegia elluviimise eest meeskonnas ja teenindusprotsessi tulemuslikkuse eest.

A.2 Tööosad

A.2.1 Kliendi ootuste kaardistamine ja tulemuste analüüsimine:

- 1) kliendi ootuste kaardistamine;
- 2) kliendi teekonna kaardistamine;
- 3) teenindusprotsessi kaardistamine.

A.2.2 Teenindusstrateegia väljatöötamine ja elluviimine:

- 1) teenindusstrateegia väljatöötamisprotsessis osalemine;
- 2) teenindusstrateegiast tuleneva tegevuskava koostamisel osalemine;
- 3) teenindusstrateegiast tuleneva tegevuskava elluviimine;
- 4) teenindusprotsessi juhtimine;
- 5) teenindusprotsessis esinevate tõrgete lahendamine ja kriisijuhtimine;
- 6) teeninduskvaliteedi mõõtmine;
- 7) klientide vahetu teenindamine.

A.2.3 Meeskonna juhtimine ja arendamine:

- 1) teenindava personali planeerimine;
- 2) teenindava personali arendamine;
- 3) meeskonnatöö korraldamine;
- 4) dokumentide koostamine ja uuendamine;
- 5) juhtimine ja eestvedamine.

A.3 Töö keskkond ja eripära

Teenindusjuhi tööaeg võib olla fikseeritud või paindlik.

Igapäevatööst moodustab suure osa suhtlemine kolleegide ja juhtkonnaga. Väljaspool organisatsiooni tuleb suhelda klientide ja koostööpartneritega. Probleemsete olukordade lahendamisel võib töö olla vaimselt ja emotsionaalselt pingeline. Teenindusjuhi töö on tihedalt seotud esmatasandi teenindajatega, kes loovad organisatsioonis klientidele väärtust.

A.4 Töövahendid

Tavapärased bürootöövahendid. Arvuti ja tööks vajalik professionaalne tarkvara.

A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

Teenindusjuhi töö on seotud teenindajate juhendamise ja klientide teenindamisega ning eeldab suhtlemisvalmidust, sõbralikkust ja võimet tulla toime erinevate inimestega. Töös sisalduvad mitmesugused tegevused nõuavad kiiret ja paindlikku tegutsemist, korrektsust, täpsust, uuendusmeelsust ja pidevat enesetäiendamist. Tööga kaasnev materiaalne vastutus eeldab ausust.

Töö sujumisele aitab kaasa kannatlikkus, meeldiv ja viisakas käitumine ning hea väljendusoskus.

Teenindusjuhilt eeldatakse proaktiivsust, vastutustundlikkust, empaatia- ja otsustusvõimet, samuti usaldusväärsust, loomingulisust, pingetaluvust ja head meeskonnatöö- ning suhtlemisoskust.

A.6 Kutsealane ettevalmistus

Teenindusjuhiks saab õppida kõrgkoolis ja/või töökohal.

A.7 Enamlevinud ametinimetused

Teenindusjuht, teenindusosakonna juhataja, klienditeeninduse juht.

B-osa KOMPETENTUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur

Teenindusjuht, tase 6 kutse taotlemisel on nõutav kõikide kompetentside B.2.1–B.2.6 tõendamine.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Kliendi ootuste kaardistamine ja tulemuste analüüsimine	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1) osaleb ettevõtte tänase kliendiprofiili ja kliendi rahulolu kaardistamisel, selgitades välja klientide rahulolu ja seda mõjutavad tegurid antud ajahetkel; 2) korraldab ja osaleb kliendiuuringute (küsitluste) tegemises koostöös turundusosakonna ja/või uuringufirmaga ning tulemuste tutvustamisel töötajatele; 3) analüüsib klientide pöördumiste põhjuseid ja teeb järeldused vajalikeks parendusteks ning edastab parendusettepanekud juhtkonnale; 4) kaardistab kliendi teekonna erinevates teeninduskanalites koostöös meeskonna ja koostööpartneritega, eesmärgiga tagada kliendile võimalikult mugav ja efektiivne teekond toote/teenuse tarbimiseni; 5) edastab kliendi teekonna parendusettepanekud asjaosalistele; 6) kaardistab olemasoleva teenindusprotsessi kliendikesksest loogikast lähtuvalt, pannes kirja kogu teenindusprotsessis toimuva ja selgitades välja teenindusprotsessi etapid; 7) analüüsib teenindusprotsessi toimivust ja vajadusel teeb parendusettepanekud teenindusprotsessi muutmiseks, sõnastades oma parendusettepanekud organisatsioonile. Teadmised: 1) teeninduskeskse lähenemise (Service Dominant Logic) põhimõtted; 2) kliendi rahulolu hindamise ja teenusedisaini meetodid; 3) andmeanalüüsi lihtsamad meetodid; 4) teenindusprotsessi kaardistamise ja analüüsi meetodid. Hindamismeetod(id): juhtumianalüüs, portfoolio, praktiline ülesanne.	
B.2.2 Teenindusstrateegia väljatöötamine ja elluviimine	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1) osaleb teenindusstrateegia koostamisel, andes oma sisendid (kliendi ootused ja rahulolu) organisatsiooni teenindusstrateegiasse;	

- 2) arvestab teenindusstrateegia väljatöötamisel ja oma panuse andmisel organisatsiooni turupositsiooni ja omaniku/ juhtkonna ootusega;
- 3) teeb ettepanekuid strateegia koostamisse, võttes aluseks oma vastutusala sisendid;
- 4) osaleb teenindusstrateegia ülevaatamise ja uuendamise protsessis, jälgides ja analüüsides klientide ostukäitumist ja konkurentide strateegiakäitumist;
- 5) osaleb teenindusstrateegiast tuleneva tegevuskava koostamisel, andes omapoolse sisendi töötajate võimekuse kohta;
- 6) jagab meeskonnaliikmetele tegevuskavast tulenevat asjakohast infot;
- 7) hindab meeskonnaliikmete kompetentsust ja efektiivsust tegevuskava elluviimiseks ning vajadusel algatab muudatusi, korraldades ümber tööülesanded või kaasates uusi meeskonnaliikmeid;
- 8) planeerib oma teenindusmeeskonna struktuuri ja rollijaotuse lähtuvalt teenindusstrateegiast ja tegevuskavast;
- 9) juhib igapäevast teenindusprotsessi, tagades selle sujuva toimimise ning nii sise- kui ka väliskliendi rahuolu;
- 10) hindab teenindusprotsessi toimivuse tõhusust oma vastutusala piires, vajadusel planeerib ja algatab parendustegevusi;
- 11) koondab ja analüüsib tulemusnäitajaid, teeb järeldusi ning vastavalt tulemustele planeerib parendustegevusi, vajadusel teeb juhtkonnale parendusettepanekuid;
- 12) lahendab raskeid ja/või juriidiliselt keerukaid kliendipretensioone, arvestades seadusandlusest tulenevaid tingimusi;
- 13) analüüsib teenindusprotsessis tekkinud probleeme ja hindab nende võimalikke mõjusid, võttes vastutuse arusaamatuste ja kaebuste lahendamise eest meeskonnas;
- 14) töötab välja teenindust taastava strateegia, mida kasutatakse teeninduses esinevate veaolukordade kõrvaldamiseks ning kliendi rahulolu taastamiseks;
- 15) loob koostöös organisatsiooni juhtidega asjakohase klientide tagasisidesüsteemi, lähtudes organisatsiooni eripärast, andmete kogumise ja töötlemise vajalikkusest ning organisatsiooni seatud eesmärkidest;
- 16) mõõdab teeninduse kvaliteeti ja protsessireeglite täitmist ning võrdleb seda kehtestatud nõuete ja reeglite ning püstitatud eesmärkidega;
- 17) analüüsib klientide rahulolu vajadusel üldistab detailseid andmeid;
- 18) analüüsib teenindusprotsessi toimivuse ja klientide tagasiside tulemuste omavahelisi seoseid, kasutades sobivat meetodit;
- 19) annab tööprotsesside vahetutele juhtidele tagasisidet vajalike muudatuste tegemiseks, lähtudes kliendi rahuloluuuringu seire tulemustest;
- 20) annab analüüsi tulemustest ülevaate juhtkonnale, tehes ise muudatusettepanekuid tööprotsessi parendamiseks ja arendamiseks;
- 21) on kliendile hea teeninduse pakkumisega eeskujuks teenindusmeeskonnale, on teenindusvalmis, toetab kliendikeskset hoiakut ja vajadusel osaleb klientide teenindamisel;
- 22) järgib klientidega suhtlemisel klienditeeninduse põhimõtteid, pidades organisatsiooni väärtushoiakuid silmas nii vahetul suhtlemisel kui ka kommunikatsioonivahendeid kasutades.

Teadmised:

- 1) teenindusstrateegia väljatöötamise põhimõtted ja meetodid;
- 2) teenindusprotsessi ülesehitus ja selle juhtimine;
- 3) kliendi käitumist mõjutavaid tegureid;
- 4) teeninduskvaliteedi hindamise meetodid;
- 5) teenindusstandardi koostamise põhimõtted;
- 6) klienditeeninduse põhimõtted;
- 7) kommunikatsiooniprotsessi olemus;
- 8) lihtsamad teenusedisaini meetodid;
- 9) tööga seotud õigusaktid.

Hindamismeetod(id): praktiline ülesanne, test, juhtumianalüüs, essee, portfolio.

B.2.3 Meeskonna juhtimine ja arendamine

EKR tase 6

Tegevusnäitajad:

- 1) analüüsib teeninduspersonali ressursse vastavalt organisatsiooni vajadustele ja teeb vajadusel juhtkonnale ettepanekuid teeninduspersonali värbamise, valiku, arendamise ja ümberpaigutamise kohta;
- 2) selgitab välja optimaalse töötajate arvu ning kvalifikatsiooni vastavalt organisatsiooni spetsiifikale, vajadustele ja strateegilistele eesmärkidele;

- 3) kujundab oma meeskonna, osaledes teenindava personali värbamises ja valikus, analüüsides töötajate CV-sid, osaledes töövestlustel, korraldades vajadusel taustauuringuid;
- 4) kaardistab teenindava personali koolitusvajaduse läbi arenguestluste või muude organisatsioonis kokku lepitud meetoditega;
- 5) viib läbi oma meeskonnaliikmetega arenguestluste vastavalt organisatsioonis kokkulepitud arenguestluste korrale;
- 6) analüüsib töötajate läbitud koolituste tulemuslikkust ning teeb ettepanekuid oma meeskonna arendamiseks;
- 7) koordineerib tööalaste seminaride ja sisekoolituste korraldamist;
- 8) koostab uute töötajate sisseelamis- ja/või väljaõppeprogrammi, määrates mentori või juhendaja ning leppides kokku vajalikud koolitused;
- 9) prioritseerib tööülesanded vastavalt organisatsiooni eesmärkidele ja jagab ülesanded töötajatele, arvestades nende kompetentsust;
- 10) hoolitseb selle eest, et meeskonnaliikmetel oleks töö tegemiseks vajalik informatsioon, valib sobivad vahendid ja kanalid informatsiooni edastamiseks;
- 11) selgitab meeskonnaliikmetele konteksti ja veendub sellest arusaamises;
- 12) soodustab ja kindlustab meeskonnaliikmete täiel määral osalemist ja avatud mõttevahetust koosolekutel ja teistes olukordades, toetades ja hoides üleval meeskonnaliikmete initsiatiivikut;
- 13) tekitab avatud ja vastastikku austava õhkkonna, kus töösoorituse parandamiseks antakse ja võetakse regulaarselt tagasisidet;
- 14) loob ja kasutab tulemuslikult nii sisemisi kui ka väliseid suhtevõrgustikke vajaliku informatsiooni õigeaegseks vahetamiseks;
- 15) varustab meeskonnaliikmeid mitte üksnes faktiliste andmetega, vaid ka asjakohase teabega ja konteksti ning mõjusid puudutava informatsiooniga;
- 16) tagab meeskonnas hooliva ja toetava õhkkonna;
- 17) koostab ja vajadusel uuendab teenindava personali töökirjeldusi, ametijuhendeid, teenindusstandardeid;
- 18) jagab töötajatele missiooni, visiooni, eesmärke ja organisatsiooni põhiväärtusi, innustades meeskonnaliikmeid neid järgima läbi isikliku eeskuju, motiveerituse ja pühendumuse;
- 19) hoolib inimestest, huvitades nende käekäigust, tehes ise esimese sammu;
- 20) käitub organisatsioonile lojaalselt, jääb igas olukorras organisatsiooni väärikaks esindajaks ja seisab organisatsiooni huvide eest;
- 21) juhib teadlikult oma emotsioone ja käitumist;
- 22) kaasab meeskonna muudatustesse, mõistes ise nende vajalikkust;
- 23) arendab ennast nii ametialaselt kui ka isiksusena omal initsiatiivil, tunnistades oma vigu ja nõrkusi;
- 24) lahendab keerulised olukorrad konstruktiivselt;
- 25) tagab ühiste eesmärkide saavutamise läbi isikliku eeskuju, innustades, motiveerides ja tunnustades meeskonnaliikmeid, andes võimaluse panustada;
- 26) arvestab meeskonnaliikmetega, peab lubadustest kinni, kuulab ja taotleb vastastikust mõistmist, hindab olukordi adekvaatselt, rääkides asjadest nii nagu nad on ja käitudes proaktiivselt ja kehtestavalt;
- 27) loob positiivse tööõhkkonna, julgustades avatusele, toetades arengut ja püüdlikkust, osavõtlikkust ja vastastikust tunnustamist.

Teadmised:

- 1) efektiivsed tagasisidemeetodid;
- 2) grupiprotsesside ja konfliktijuhtimine;
- 3) erinevad juhtimisstiilid ja nende mõju meeskonnale;
- 4) organisatsiooni juhtimine;
- 5) organisatsioonikäitumise põhimõtted;
- 6) personalijuhtimine.

Hindamise meetod(id): rollimäng, intervjuu, eneseanalüüs, juhtumianalüüs.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.4 Suhtlemisoskus	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1) suhtleb nii sise- kui ka välisklientidega professionaalselt ja väärikalt, lähtudes heast tavast ning konfidentsiaalsuse põhimõtetest; 2) mõistab kultuuride mitmekesisust ja on salliv;	

3) väljendab ennast selgelt ja arusaadavalt.	
B.2.5 Meeskonnatöö	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1) saab aru oma rollist meeskonnas, suudab operatiivselt hinnata kujunenud olukordi ja käituda olukorrale vastavalt (adekvaatselt); 2) kohandub meeskonnaga ja hoiab meeskonnavaimu; 3) käitub organisatsioonile lojaalselt, jääb igas olukorras organisatsiooni väärkaks esindajaks ja seisab organisatsiooni huvide eest; 4) tagab ühiste eesmärkide saavutamise, innustades, motiveerides ja tunnustades meeskonnaliikmeid, andes võimaluse panustada; 5) loob positiivse tööõhkkonna, julgustades avatusele, toetades arengut ja püüdlikkust, osavõtlikkust ja vastastikust tunnustamist. Teadmised: 1) meeskonnatöö põhimõtted.	
B.2.6 Tööohutusnõuete ja tööga seotud õigusaktide järgmine	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1) järgib ettevõttes kehtivaid standardeid ja protseduureegleid; 2) järgib töötervishoiu- ja tööohutusnõudeid; 3) järgib oma töös kõiki asjakohaseid õigusakte; 4) tegutseb häire- ja eriolukordades adekvaatselt ning vajaduse korral kutsub professionaalse abi. Teadmised: 1) töötervishoid ja tööohutus; 2) tööga seotud õigusaktid. Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamisega.	

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-08052014-01/1k
2. Kutsestandardi koostajad	Katrin Kreegimäe, Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor Tiina Merkuljeva, Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor Gerle Oks, OÜ Oxforell Olesja Puumeister, Elion AS Kerli Soosaar, Dive OÜ Katrin Tamsar, Eesti Energia AS
3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	16
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	08.05.2014
6. Kutsestandard kehtib kuni	10.11.2014
7. Kutsestandardi versiooni number	1
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	1439 Teenuste juhid, mujal liigitamata
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	6
C.2 Kutsenimetuse võõrkeeles	
Inglise keeles	Customer service manager, level 6
C.3 Lisad	