



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

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 koostamise ja õppeprogrammide koostamise ning kompetentsuse hindamise alus.

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

A-osa KUTSEKIRJELDUS

<p>A.1 Töö kirjeldus</p> <p>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. Olenevalt ettevõtte suuruselt võib teenindusjuht täita osaliselt ka personalijuhi, müügidirektori, kvaliteedijuhi jm ülesandeid.</p>
<p>A.2 Tööosad</p> <p>A.2.1 Kliendi ootuste kaardistamine ja tulemuste analüüsimine:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) kliendi ootuste kaardistamine; 2) kliendi teekonna kaardistamine; 3) teenindusprotsessi kaardistamine. <p>A.2.2 Teenindusstrateegia väljatöötamine ja elluviimine:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>A.2.3 Meeskonna juhtimine ja arendamine:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) teenindava personali planeerimine; 2) teenindava personali arendamine ja motiveerimine; 3) meeskonnatöö korraldamine; 4) dokumentide koostamine ja uuendamine; 5) juhtimine ja eestvedamine.
<p>A.3 Töö keskkond ja eripära</p> <p>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 vaimset ja emotsionaalselt pingeline. Teenindusjuhi töö on tihedalt seotud esmatasandi teenindajatega, kes loovad organisatsioonis klientidele väärtust.</p>
<p>A.4 Töövahendid</p> <p>Tavapärased bürootöövahendid. Arvuti ja tööks vajalik professionaalne tarkvara.</p>



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

Teenindusjuhi töö on seotud teenindajate juhendamise ja klientide teenindamisega ning eeldab suhtlemisvalmidust, positiivsust, sõbralikkust ja võimet tulla toime erinevate inimestega. Töös sisalduvad mitmesugused tegevused nõuavad kiiret ja paindlikku tegutsemist, korreksust, 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 usaldusväarsust, 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 KOMPETENSIID

B.2.1 Kliendi ootuste kaardistamine ja tulemuste analüüsimine	EKR tase 6
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	
<p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) teeninduskultuuri olemus ja põhimõisted; 2) teeninduskeskse lähenemise (Service Dominant Logic) põhimõtted; 3) kliendi rahulolu hindamise ja teenusedisaini meetodid; 4) andmeanalüüsi lihtsamad meetodid; 5) teenindusprotsessi kaardistamise ja analüüsi meetodid. 	
<p>Hindamismeetod(id):</p> <p>juhtumianalüüs, portfolio, praktiline ülesanne.</p>	
B.2.2 Teenindusstrateegia väljatöötamine ja elluviimine	EKR tase 6
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) osaleb teenindusstrateegia koostamisel, andes oma sisendid (kliendi ootused ja rahulolu) organisatsiooni teenindusstrateegiasse arvestades seejuures organisatsiooni turupositsiooni ja omaniku/juhtkonna ootustega; 	



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

- 2) osaleb teenindusstrateegia ülevaatamise ja uuendamise protsessis, jälgides ja analüüsides klientide ostukäitumist ja konkurentide strateegiakäitumist;
- 3) osaleb teenindusstrateegiast tuleneva tegevuskava koostamisel, andes omapoolse sisendi töötajate võimekuse kohta;
- 4) jagab meeskonnaliikmetele tegevuskavast tulenevat asjakohast infot;
- 5) planeerib oma teenindusmeeskonna struktuuri ja rollijaotuse lähtuvalt teenindusstrateegiast ja tegevuskavast,
- 6) hindab meeskonnaliikmete kompetentsust ja efektiivsust tegevuskava elluviimiseks ning vajadusel algatab muudatusi, korraldades ümber tööülesanded või kaasates uusi meeskonnaliikmeid;
- 7) juhib igapäevast teenindusprotsessi, tagades selle sujuva toimimise ning nii sise- kui ka väliskliendi rahuolu;
- 8) hindab teenindusprotsessi toimivuse tõhusust oma vastutusala piires, vajadusel planeerib ja algatab parendustegevusi;
- 9) koondab ja analüüsib tulemusnäitajaid, teeb järeldusi ning vastavalt tulemustele planeerib parendustegevusi, vajadusel teeb juhtkonnale parendusettepanekuid;
- 10) lahendab raskeid ja/või juriidiliselt keerukaid kliendipretensioone, arvestades õigusaktidega;
- 10) analüüsib teenindusprotsessis tekkinud probleeme ja hindab nende võimalikke mõjusid, võttes vastutuse arusaamatuste ja kaebuste lahendamise eest meeskonnas;
- 11) töötab välja teenindust taastava strateegia, mida kasutatakse teeninduses esinevate veaolukordade kõrvaldamiseks ning kliendi rahulolu taastamiseks;
- 12) loob koostöös organisatsiooni juhtidega asjakohase süsteemi kliendi ootuste, teeninduskvaliteedi ja teenindusprotsessi kaardistamiseks, lähtudes organisatsiooni eesmärkidest;
- 13) mõõdab teeninduse kvaliteeti, protsessireeglite täitmist ja klientide rahulolu, analüüsib tulemuste omavahelisi seoseid ning võrdleb andmeid kehtestatud nõuete ja reeglite ning püstitatud eesmärkidega;
- 14) annab seire tulemustest ülevaate juhtkonnale ja üksuste juhtidele ning teeb ettepanekuid tööprotsessi parendamiseks ja arendamiseks;
- 15) on kliendile hea teeninduse pakkumisega eeskujuks teenindusmeeskonnale, on teenindusvalmis, toetab kliendikeskset hoiakut ja vajadusel osaleb klientide teenindamisel;
- 16) 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, portfoolio.

B.2.3 Meeskonna juhtimine

EKR tase 6

Tegevusnäitajad:

1. Koostab meeskonna ja loob meeskonnavaimu. Delegeerib töö asjakohaselt ja õiglaselt.
2. Juhendab meeskonnaliikmeid ja abistab neid tekkinud küsimuste ja probleemide lahendamisel vastavalt oma pädevusele ning organisatsioonis kehtestatud korrale.
3. Organiseerib vajadusel väljaõpet ja tutvustab meeskonnale uusi tehnikaid ning materjale.
4. Peab kinni eelarvest ja peab arvestust sündmustegevuses olevate varade (tööriistad, -seadmed, -vahendid) haldamise ja kasutamise üle. Valib välja vajalikud tooted ja teeb ettepaneku nende soetamiseks, lähtudes eelarvest. Vastutab jumeustusvarustuse komplekteerimise eest, sh väljasõitudel ning ringreisidel.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.4 Suhtlemisoskus

EKR tase 6

Tegevusnäitajad:



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

- 1) suhtleb nii sise- kui ka välisklientidega professionaalselt ja väarikalt, 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 väarikaks esindajaks ja seisab organisatsiooni huvide eest;
- 4) tagab ühiste eesmärkide saavutamise, innustades, motiveerides ja tunnustades meeskonnaliikmeid, andes võimaluse panustada;
- 5) loob positiivse tööühikonna, 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	04-11112014-3.1/2k
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	18
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	11.11.2014
6. Kutsestandard kehtib kuni	07.05.2019
7. Kutsestandardi versiooni number	2
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



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

C.3 Lisad