

ESSEE

Kliendi ja tema teenindaja omavahelised suhted klienditeenindaja seisukohast

Annotatsioon

Inimesed on erinevad tänu mitmesugustele mõjuteguritele näiteks rahaline seis, haridustase, suhtumine teistesse, rahvus, ühiskondlik stabiilsus ja ka usk. Koos kõige sellega on välja kujunenud teistsugused isiksused, kellel on oma arvamused, tõekspidamised, prioriteedid. Iga inimene käitub erinevas situatsioonis või rollis erinevalt. Kuid see kõik käib meie igapäeva tööde ja tegemiste juurde.

Klienditeenindamises on väga suur osa kliendiga suhtlemisel. Suhtlemisel tuleks jälgida oma hääletooni, mis peaks olema sõbralik. Suhtumine peaks olema mõistev ja lahendusi pakkuv. Kindlasti tuleks kuulata klienti ja kui on kaebusi, siis see ka teadmiseks võtta ja selle kordumist vältida. Kliente on võimalik käitumise järgi liigitada viide gruppi. Kõige tähtsam on esmamulje, mis hakkab kõige esimesena kliendile silma ja mis ka mingil määral määrab nende edasist käitumist. Kindlasti ei tohi kliente jooksutada. Halbade kogemuste kõrval esineb ka häid meeldejäävaid kogemusi.

Maailmas on palju erinevaid inimesi, kellel on omad tõekspidamised, arvamused ning käitumismaneerid. On palju erinevaid mõjutegureid, mistõttu inimesed ei ole sarnased. Kõigest eelnevast on tingitud igapäevased nii meeldivad kokkupuuted kui ka ebameeldivaid tagajärgi toovad konfliktid. Kõige ilmekamalt väljendub see just klienditeenindaja töös, sest tema puutub otseselt klientidega kokku. Nagu inimesi nii saab ka kliente erinevatesse gruppidesse liigitada. Kuid see kõik käib meie igapäeva elu korralduse juurde.

Iga inimene kasvab, areneb ning saab oma õppetunnid koos heade ja halbade kogemustega. Eespool kirjeldatu toimub kõigi jaoks erinevate mõjutustega keskkonnas. Eriti suurt mõjutust annab perekond. Mida omakorda mõjutavad perekondlik rahaline seis, haridustase, suhtumine teistesse, rahvus, ühiskonna stabiilsus ja isegi usk. Koos eelpool mainituga arenevadki erinevate ellusuhtumiste, tõekspidamiste, prioriteetide ning käitumisega inimesed. Peale kõige selle lisanduvad ka paljud erinevad välised mõjutegurid, milleks on näiteks sõbad, tuttavad ning ka reklaamid ja üleskutsed. Kuna kõigile mõjuvad kõik erinevalt, siis on raske leida kahte täiesti sarnast inimest, kes käituksid täiesti ühtemoodi. Mõndadel inimestel on võimalus olla igapäeva elus nii klienditeenindaja kui ka klient ning vastavalt sellele millises rollis hetkel ollakse, sellest tuleneb ka nende käitumine.

Võiks öelda, et klienditeenindaja töö on vaimsalt üks raskemaid töid, kuna tuleb ette palju kriitilisi olukordi klientidega. Selles töös sa pead olema kõigeks valmis ning kindlasti ei tohi võtta kõike isiklikult. Kliente võiks liigitada erinevatesse gruppidesse nende käitumiste järgi: kõigega nõus olev klient, ei saa mitte midagi aru klient, kõike teadja klient, ainult mul on õigus klient, karjumisega lahendan kõik klient. Kõigega nõus olev klient on oma iseloomult rahulik, teab räägitus piisavalt ning on alati nõus sellega, mida räägitakse. Temaga on väga hea suhelda ning üldjuhtudel temaga ka mingeid probleeme ei tule, sest alati enne kontrollib kõik üle ja võtab teadmiseks. Ei saa mitte midagi aru klient tema kohta võik öelda seda, et tuleb varuda hästi palju aega, sest temal juba küsimused otsa ei saa. Temaga ka probleeme ei tule kuid kulub palju aega enne kui ta on kõigest aru saanud. Kõike teadja klient on võiks öelda, et üks suurimaid nuhtlusi, kuna üritab igal võimalikul juhul kuskile vahele segada oma jutuga ning kõike kommenteerida. Ta on alati kõigist kõige targem ja ainult tema öeldu on õige. Üpris probleemne klient kuid õige käitumisega on võimalik ta nii paika panna, et ta ei segaks teiste klientide teenindamisele vahele ning tegeleks oma asjadega edasi. Ainult mul on õigus ja karjumisega lahendan kõik kliendid on kõige raskemad kliendid klienditeenindaja töös, kuna nendega on alati probleeme. Sellised kliendid ei kuula mitte kedagi nad leiavad inimesed kelle peale oma viha välja valada ning ootavad, et neid kätel kantaks. Kuid selliste klientidega tuleb olla väga ettevaatlik ja just jälgida oma käitumist ja

juttu. Kuna kui kaotad selle valvsuse, siis lihtsalt “süüakse sind elusalt”. Ükskõik mida sa ka lahenduseks välja ei paku see ei meeldi neile, seega kindlasti tuleb kuulata nad ära ja selle järgi teha järeldused, mida nad taotlevad. Tavaliselt need kliendid, kes karjuvad on just vene rahvusest, sest neil on lihtsalt selline keevaline temperament ning seda tuleb ka meeles pidada. Las nad lasevad oma auru välja, siis saab nendega edasi suhelda. On ütlus, et klient on kuningas, kuid ei tohi lasta kliendil võimu üle võtta ning sind enda jalge alla tallata. Kuigi kõik kliendid on erinevad ning nii mõnigi neist päris ebameeldiv, siis tuleb klienditeenindajal enam vähem alati jääda rahulikuks, sõbralikuks, mõistvaks lahendusi välja pakkuvaks. Ja seda kõike selleks, tema on see kelle juurde esimesena pöördutakse. Kuid klienditeenindaja töös ei ole ainult halvad kogemused on ka väga meeldivaid kliente ja nendega koos ka head kogemused, mis muudavad kogu päeva paremaks.

Ma ise töotan ka klienditeenindajana ja tean kui raske see töö on ja näen igapäev erinevaid kliente, kelle käitumisi ei saa kunagi üksteisega võrrelda. Kuid selleks, et olla hea klienditeenindaja peaks alati rõhuma just esmamuljele, mida märkab klient esimesena. Seega tuleks naeratada ja hääletoon peaks olema sõbralik ja mõistev. Alati klient ära kuulata ja siis teha sellest vestlused järeldused ning anda omapoolsed lahendused. Kui on mingeid kaebusi, siis võta need alati teadmiseks ning ürita neid järgmine kord vältida. Kindlasti ei tohi jooksutada klienti, sest see ärritab teda kõige enam. Arvatavasti on neid võimalusi veelgi, kuid need on peamised. Samas kui klient ikka ei taha aru saada ja jääb endale kindlaks, siis ei ole siin eriti midagi teha, kui ta ära kuulata ja leida mingi talle sobiv lahendus. Hoolimata kõigest, firmale on iga klient oluline, seega tuleks teha kõik, et kõik sujuks klienditeenindaja ja klienti vahel.

Kuidas üks või teine inimene oma igapäeva elus ja tegemistes käitub oleneb paljudest mõjuteguritest, mis võivad mõjuda nii hästi kui ka halvasti. Sellest tulenevalt saab ka kliente liigitada nende käitumisviiside järgi. Iga klienditeenindaja peab seda kõike silmas pidades pakkuma oma klientidele parimat teenindust. Alati ei toimi hüüdlause, et klient on kuningas. Kuna me kõik oleme erinevad nii oma kasvatuse, haridustaseme, rahvuse ja usu poolest, siis tuleks seda alati arvestada ja leida kõige optimaalsem suhtlus viis.