

Kliendikogemuse juhtimise meistrikläss

Õppekava

Täienduskoolitusasutuse nimetus

SinuLab OÜ, reg. nr. 12750143

Õppekava nimi

Kliendikogemuse juhtimise meistrikläss

Õppekavarühm

Juhtimine, ärikonsultatsioonid, organisatsiooni areng, kliendikesksus, kliendikogemuse juhtimine

Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides)

28 akadeemilist tundi õpet

Sihtgrupp

Suur- ja väikeettevõtetejuhid, klienditeeninduse-, kliendikogemuse- ja kliendisuhetejuhid või -spetsialistid, personalijuhid või -spetsialistid.

Õppe alustamise tingimused

Kursusel osalejatel peab olema varasem kogemus (vähemalt 2 aastat) klienditeeninduse-, kliendikogemuse- või inimeste juhtimisest.

Õppe eesmärk

Kursuse eesmärk on anda teadmisi ja oskusi kuidas toimib kliendikeskne organisatsioon. Seda nii strateegiliste tegevuste, kliendikogemuse kujundamise ja mõõtmise kui kliendikeskse personalijuhtimise ja inimeste arendamise vaates. Muudatuste juhtimist kui kõige olulisemat kliendikogemuse juhtimise tööriista tutvustatakse eraldi fookusena.

Õpiväljundid

Kursuse läbinu:

- saab teadmised, milline on kliendikeskne ettevõtte ja kuidas seda ära tunda
- saab teadmised ja oskused klienditeekonna kaardistamise läbiviimiseks
- saab teadmised peamistest kliendikogemuse kujundamise, mõõtmise ja analüüsi tööriistadest
- saab teadmised, milline on muudatuste protsess, selle erinevad etapid ja olulisus
- mõistab iga töötaja rolli kliendikogemuse loomises
- on läbi teinud oma ettevõtte kliendikesksuse hindamise, analüüsinud oma ettevõtte olukorda ja omab teadmist, milline kliendikeskse ettevõtte toimimise osa vajab täiendavat tähelepanu

Õppe sisu

Kursus on jaotatud 3-ks teemablokiks:

Teema 1: Kliendikeskne ettevõtte

- Ettevõtte kliendikesksus kui toimimise viis. Kolm fookus teemat.
- Juhtide roll ja strateegiline vaade
- Kliendikogemuse ettevõtte ja kliendi vaates
- Klienditeekonna kaardistus
- Harjutus: klienditeekonna kaardistus
- Kogemuslugu Eesti ettevõttelt

Teema 2: **Mõõtmine**

- Kliendikesksuse mõõtmise meetod
- Kliendikogemuse eesmärgistamine
- Kliendikogemuse mõõtmine, meetodid ja protsess
- Kvaliteedi mõõtmise meetodid
- Harjutus: mõõdikute leidmine varasemalt kaardistatud klienditeekonna etappidele
- Kogemuslugu Eesti ettevõttelt

Teema 3: **Arendustegevused**

- Kliendikeskne (personali) juhtimine
- Kliendikesksust tugevdavad kompetentsid
- Tegevuskava ABC
- Muudatuste juhtimine
- Kogemuslugu Eesti ettevõttelt

Õppemeetodid

Loeng, arutelud, grupidööd, ettevõtte kliendikesksuse hindamine, iseseisev töö kodutöö lahendamise ja iseseisva lugemise näol.

Õppematerjalide loend

Õppematerjalid sisaldavad:

- 3 õppepäeva slaidid,
- teemasid ilmestavad artiklid
- töölehed
- kolme Eesti ettevõtte kogemusloo presentatsioonid

Nõuded õpingute lõpetamiseks

Õpingute lõpetamise eelduseks on kolmel õppepäeval kohal viibimine ja aktiivselt õppes osalemine.

Hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid

Kursusel osaleja peegeldab oma ootusi ja küsimusi, mida soovib omandada enne koolituse algust. Peale koolitust täidab osaleja tagasiside vormi, kus annab hinnangu koolitusele ja enda arengule.

Kursuse läbimisel väljastatav dokument (tunnistus või tõend)

Tunnistus, kui õppija võttis õppetööst osa täies mahus.

Koolitajate kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus

1. Nimi Maarit Vabrit-Raadla
Sünniaeg 23.06.1973
Hariduskäik Magister *Cum Laude*, Tallinna Tehnikaülikool, Ärikorralduse Instituut
Töökogemused
<https://ee.linkedin.com/public-profile/in/maarit-vabrit-raadla-01287>

2. Nimi Katri Rohesalu
Sünniaeg 26.07.1970
Hariduskäik Magister *Cum Laude*, Tallinna Tehnikaülikool, Ärikorralduse Instituut
Töökogemused
[Katri Rohesalu - Founder - Kliendikesksuse arendus OÜ | LinkedIn](#)

3. Nimi Lia Ratnik
Sünniaeg 13.06.1965
Hariduskäik Magister; Tartu Ülikool; Ajalugu
Töökogemused: <https://www.linkedin.com/in/lia-ratnik-02769a65/>

4. Nimi Andrus Kotri
Sünniaeg 30.06.1980
Hariduskäik Doktor (PhD), Tartu Ülikool; Majandusteadus
Töökogemused: <https://www.linkedin.com/in/andruskotri/>

Õppemaksu tasumine ja tagastamine

- Õppemaks tuleb tasuda enne kursusel osalemist esitatud arve alusel, arvel kirjeldatud maksetähtajaks.
- Kui arvel kirjeldatud maksetähtajaks pole kogu summa tasutud, siis on SinuLab OÜ-l õigus osalejat kursusele mitte lubada.
- Osalemisest loobumise korral palume sellest teada anda kontakt@sinulab.ee
- Osalemisest loobumisel peale registreerumist ja arve tasumist tagastatakse 50% kursuse maksumusest juhul kui osaleja ei ole läbinud rohkem ühte õppepäeva.
- Tunnistuse väljastamise eelduseks on kursuse õppematerjalide läbimine 100% ulatuses.
- SinuLab OÜ jätab endale õiguse teha õppematerjalides ja -teemades asjakohaseid muudatusi.

Vaidluste lahendamise kord

Vaidlused lahendatakse kokkuleppe teel. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendatakse vaidlused Harju Maakohtus.

Õppekeskkonna kirjeldus

- Kursus toimub kolmel õppepäeval kontaktõppena Tallinnas
- Õppemaht on 24 akadeemilist tundi kontaktõpet + ca 4 tundi individuaalõpet

Õppeprogrammide ja õppekavade kvaliteedi tagamine

Kursuse kvaliteedi tagamise eeldus

- SinuLab OÜ on juhtimis- ja personalitarkvara arendav ettevõtte ning Eesti juhtiv inimeste juhtimise digitaliseerimise valdkonna teemaliste avatud koolituste korraldaja.
- SinuLab OÜ korraldab Eesti ettevõtete ja asutuste juhtidele ning spetsialistidele suunatud tööalast täienduskoolitust aastast 2019.
- SinuLab OÜ juhatuse liige on tegelenud avatud koolituste ja konverentside valdkonnas aastast 1997.
- SinuLab OÜ lähtub koolituste korraldamisel klientide vajadustest ja väljatöötatud koolitusprogrammide ning õppekavadest.

Koolitajate kvaliteedi tagamine

- Koolitajad omavad pikaajalist koolitaja töö kogemust, tuntut ja aktsepteeringut klientide sihtrühmade hulgas.
- Koolitajate töö tulemust hinnatakse koolituse järgselt osalejate kirjaliku tagasiside põhjal.
- Vajadusel tehakse koolitajatele parandus- ja täiendustetpanekuid.
- Õppekeskkonna kvaliteedi tagamine
- Kõik kursusele registreerunud saavad teavet koolituse korralduslike asjaolude ja õppetööga alustamise kohta.
- Kursuse läbimiseks on ettevalmistatud elektroonilised õppematerjalid ja õppematerjalide jaoks on loodud elektrooniline keskkond, kust kõik materjalid on kättesaadavad ka peale kursuse läbimist.

Koolituse kohta tagasiside kogumine

- Koolituse lõpul täidavad osalejad tagasisidelehe, kus annavad hinnangu kursuse sisule, korralduslikule poolele, koolitajatele, kogemusesinejatele ning on võimalus teha ettepanekuid kursuse sisu ja formaadi paremaks muutmiseks.
- SinuLab OÜ esindajad koos koolitajatega analüüsivad saadud tagasisidet ning vajadusel muudavad kursuse sisu või korraldust.

Õppekava kinnitamise aeg: 01.05.2021

Maarit Vabrit-Raadla
SinuLab OÜ juhatuse liige