



Koolitus on mõeldud organisatsioonidele, kus töötajad puutuvad igapäevaselt kokku klientidega ning kus on oluline pakkuda **ühtlast, lugupidavat ja kvaliteetset teenindust kõigile klientidele**, sh erivajadusega klientidele. Koolitus aitab vähendada teenindajate ebakindlust, ennetada levinud eksimusi ning muuta ligipääsetavus teadlikuks osaks kliendikogemusest.

Koolituse vajadus

- erivajadustega klientide teenindamine tekitab sageli ebakindlust
- teeninduskvaliteet sõltub üksikute töötajate kogemusest
- head kavatsused ei asenda teadlikke töövõtteid

Õpiväljundid

Koolituse läbinu:

- mõistab erinevaid erivajadusi ja nendega seotud takistusi teeninduses
- arvestab klienditeekonnaga teenuse valikust kuni järelteeninduseni
- rakendab ligipääsetava klienditeeninduse põhimõtteid päris olukordades
- tunneb levinumaid vigu ja oskab neid vältida
- käsitleb ligipääsetavust osana kvaliteetsest kliendikogemusest

Mõju organisatsioonile

- kindlamad ja teadlikumad teenindajad
- väiksem eksimuste ja kaebuste risk
- ühtlasem ja ligipääsetavam kliendikogemus
- ligipääsetavus kui teadlik kvaliteedistandard

Koolitaja

Ethel Aoude

Ligipääsetavuse ja teenusedisaini spetsialist