

## TÖÖTAJA KOHUSTUSED JA FUNKTSIOONID

### HEA TEENINDAJA REEGLID

Klient on meie kõigi jaoks väga tähtis, olgu ta kohalik elanik, kaugemalt külastaja või välismaalane. Seetõttu püüame kliendi soove alati täita korrektselt ja viisakalt

Tööpost, mis peab ALATI olema kliendi teenistuses (nt kokk, teenindaja, koristaja) on vastavaid töökohustuse täitva isiku poolt täidetud. Kui tekib vajadus lahkuda töökohalt, tuleb leida endale asendaja, kes täidaks töötaja äraoleku ajal vajalikke töökohustusi.

Tervita klienti alati esimesena

Kuula tähelepanelikult, vaata silma ja naerata (julgustavalt). Hüvasti jättes võid soovida kohtumisi muudes kohtades- ära palu tal meid uuesti külastada

Välimus on korrektne ja puhas, kanna töövormi ning nimesilti

Probleemide korral vastuta kiirete ja paindlike lahenduste leidmise eest

Tunne huvi kliendi rahulolu ning kliendi poolt tehtud tähelepanekute vastu

Ole tuttav kõigi Jõhvi Tavandimaja ja Peoliin OÜ ning tööandja muude pakutavate teenustega

Kohtle oma kolleege austuse ja lugupidamisega

Otsi uusi võimalusi enesearendamiseks – sinu kohustus on olla oma ala parim

### Kuidas suhelda

#### Telefoni kasutamise kord:

- \* isikliku telefoni kasutamine tööajal on lubatud ainult otsese juhiga kokkuleppel
- \* ära lase telefonil kaua heliseda. Püüa vastata kolme signaali jooksul. Vali sobiv helin (nt klassikaline muusika)
- \* telefonile tuleb vastata järgmisel viisil: „Peoliin Jõhvi Tavandimajas, tere, *oma nimi* kuuleb!“
- \* naerata, sest ka sellest saab klient aru. Inimesed, kes sulle helistavad pole kunagi tüütud
- \* telefonitoru tõstes jäetakse muud tegevused kõrvale ja keskendutakse kõnele;
- \* märkmepaber ja pliiats hoi a käepärast;
- \* kui lepatakse kokku tagasi helistamise suhtes või helistati kellelegi, keda pole hetkel kohal, märgi helistaja nimi ja kõne peateema üles;
- \* väldi helistaja ootelejätmist kauemaks kui pooleks minutiks, kuid sedagi vaid erandkorras;
- \* kui esitatud küsimusele ei ole võimalik kohe vastata, palu helistaja kontaktandmed, selgita probleem ja helista tagasi;
- \* **kui kõne on kolleegile, küsi, keda teatada!**
- \* kui kolleegil ei ole võimalik vastata, palu helistaja kontaktandmed
- \* väldi parasiitsõnu, ebakorrektsust keelekasutust ja häirivaid häälsusi;
- \* väldi liigset innukust või huvipuuduse demonstreerimist;
- \* telefonitsi tehtud kokkulepped ja tellimused kinnitatakse kirjalikult;
- \* kui kõne ajal peaks sisse astuma teine klient, tõsta pilk näitamaks, et teda on märgatud ja tervita teda peanoogutusega.

#### Rahaga arveldamine:

- \* täpsus, tähelepanu, ausus
- \* vahetusraha olemasolu
- \* kuni arveldamise lõpuni hoi a saadud raha eraldi
- \* suurema summa puhul loe raha tagasi nii, et klient saaks kaasa lugeda

- \* kviitung
- Magnetkaardiga arveldamine (Tavandimajas võimalus puudub):
- \* kaardiga maksmisel kontrolli dokumenti
  - \* arvelda kliendi nähes

## TÖÖTAJA VÄLIMUS JA HÜGIEEN

Esmamulje tekib esimesel kohtumisel 10...15 sekundi jooksul.

### Soovitused positiivse esmamulje loomiseks

- \* looge silmside
- \* naeratage
- \* olge enesekindel
- \* liikuge energiliselt
- \* olge hoolitsetud välimusega
- \* valige väga hoolega 10 esimest sõna
- \* vältige parasiitsõnu
- \* kasutage inimese nime, nii tunneb inimene end paremini
- \* alustage positiivse tooniga
- \* kasutage tagasihoidlikku parfüümi
- \* hästi mõjub puhtuse, värskuse lõhn
- \* hoiduge higi, ravimite, alkoholi, tubakalõhnast
- \* ainus lubatud puudutus ärimaailmas on käesurumine

Esmamuljet õõnestavad:

#### *Lodev*

*keel*

(Eksju, onju..) Paljudel juhtudel kasutame sõnu ja väljendeid, mida oleme kuulnud kodus, sõpradelt, tuttavatelt, massimeediast. See ei pruugi olla korrektne kõne- ega kirjakeel.

#### *Parasiitsõnad*

Mmmm.....; ääää....; teate.... kõne alguses, lõputu hulk emakeelseid parasiitsõnu ja võõrkeelseid sõnu kõnes (okei, pakaa, tšau, davai...) ei tõsta usaldusväärust. Püüa end kontrollida ja kõrvaldada kõnest parasiitsõnad, samuti risusõnad.

#### *Itsitamine*

Mõned inimesed itsitavad, et täita vestluspause või kohmetuid hetki. See ärritab tavaliselt vestluspartnereid. Sellise harjumuse avastamisel enda juures tuleks püüda sellest vabaneda - lihtsalt olla vait.

#### *Sobimatud puudutused*

Patsutamine, nügimine, nõöbist või kuuereväärast kinnivõtmine on liiga familiaarsed ametisuhetes kasutamiseks.

#### *Käte peitmine*

Laua alla või taskusse peidetud käed tekitavad vestluspartneris mulje, et nende eest varjatakse midagi, ei olda lõpuni siirad. Kui on harjumus käsi peita, harjuta mõõdukat žestikuleerimist.

#### *Närimiskummi närimine*

Närimiskummi nätsutamine ei kuulu töökohale.

Ülevoolavus, liigne entusiasm.

## **Välimus**

Mulje, mis kliendid tavandimajast saavad, sõltub suuresti sinu väljanägemisest. On oluline, et kannaksid nii enda välimuse kui oma riituse eest korralikult hoolt. Kõik töötajad peavad igal ajal välja nägema värsked, professionaalsed ning (vaashoitult) heatujulised ja abivalmid.

### Isiklik hügieen:

- \* meie töötajad on alati puhtad ja korrektse välimusega
- \* hoolitse oma riituse puhtuse eest
- \* hoolitseme suuhügieeni eest. Teenindaval personalil on kohustuslik värskendada hingeõhk alati pärast suitsetamist
- \* muretseme oma käte ja küünte terve ning hoolitsetud väljanägemise eest.
- \* Teenindaja ei näri töö ajal närimiskummi

### Juuksed:

- \* hoolitsetud
- \* pikemad kui õlgadeni juuksed soengusse kinnitatud
- \* lühikesed juuksed korrektselt lõigatud
- \* ei sobi ekstravagantsed juuksetoonid (lilla, roheline, porgandipunane jne)
- \* töötajad, kes töötavad toidutsoonis, kannavad pikemaid juuksed patsis või kannavad vastavat peakatet.

### Ehted:

- \* kanna töö ajal ainult käekella ja mõistlikul määral ehteid – kehtib põhimõte, et mida vähem, seda parem
- \* väldi säravaid ja liialt silmatorkavaid ehteid

### Kosmeetika: tagasihoidlikes toonides

### Riietus:

- \* puhas ja triigitud
- \* nimesilt on osa ametiriietusest, seega kanna seda alati
- \* kingad olgu kinnised, puhtad ja korraliku välimusega.
- \* soovitatav seeliku pikkus on üles- või allapoole põlvesilma 2-3 sõrmelaiust.
- \* sukki/sukapükse kantakse ametiriietuse juurde aastaringselt
- \* dressid ei ole tööriietuseks

### Parfüüm

- \* tagasihoidlik, värske
- \* ei tohi olla tuntav kaugemalt kui 0,5 m

### Kehahoiak

- \* korrektne, selg sirge
- \* vestlemisel veidi ettepoole kallutatud rindkere
- \* ei sobi koketsed poosid
- \* käed “avatud” asendis

## TÖÖRUUM JA TÖÖTINGIMUSED

### Tööpiirkond

HOIA OMA AMETIKOHT PUHAS

Toitlustusteenuste pakkumisel pööratakse erilist tähelepanu puhtusele.

Töökohal ei veedele mustad sööginõud, isiklik mobiil ega muud isiklikud asjad, mis võiks töötegemist segada.

Meelespea toiduosakonna töötajatele:

- \* hoia puhtust ja korda oma töökohal – lauad, riulid, seinad ja põrandad
- \* toit peab olema alati kaetud kilega ja markeeritud
- \* ladudes ja külmikutes hoia korda ja pane kaup selleks ettenähtud kohale
- \* köögis kasutades kanna alati peakatet. Pikad juuksed peavad olema kinnises soengus
- \* köögis töötades peavad jalatsid olema kinnised ja libisemisvastase tallaga
- \* köögi seadmeid ja inventari tuleb hoida korras ja puhtana. Kui ilmneb vigu masina töös, tuleb sellest teatada oma otsesele ülemusele.
- \* suitsetamine ei tohi häirida töökohustuste täitmist
- \* tee tööülesannete täitmiseks vajalikke ettevalmistusi nii käesolevaks tööpäevaks kui järgnevaiks.
- \* alati kui müüakse mingit teenust või toodet, peab kliendile esitama sellekohase kassatšeki.

**Tööaeg** on vastavalt graafikule ja töökorralduse eeskirjale

### Mis ja kuidas peab olema

(Töötajad ei kasuta klientidele mõeldud funktsioone. Töötajatel, kellel puudub vahetu kokkupuude klientidega, on lubatud viibida klienditsoonis pärast tööd kliendina.)

Teenindaja suhtub kõikidesse klientidesse professionaalselt, ka sellisel juhul kui tegemist on tuttava, sugulase või töökaaslasega.

Kõrvalistel isikutel on lubatud tsoonis viibida vaid otsese juhi nõusolekul.

Kinnises tsoonis arvestage kolleegidega – nii sujub kõik tunduvalt paremini.

### Mis on keelatud

Personaalsed visiidid:

Kuna tavandimaja üldkasutatavad alad on piiratud ning kolleegid vajavad sinu abi suuremal osal päevast, keeldu viisakalt tuttavate ja sugulaste visiitidest töö ajal või töö juurde.

Vastavalt töötajate distsiplinaarvastutuse seadusele on distsiplinaarsüüteoiks töötajapoolne kohustuse süüline täitmata jätmine või mitte nõuetekohane täitmine, samuti töö jooksul viibimine, tööandja vara rikkumine, puudujääk jmt.

Distsiplinaarkaristuseks on noomitus, rahatrahv, töölt kõrvaldamine ning töölt vabastamine.

Distsiplinaarrikkumised, mis viivad ülaltoodud karistusteni:

- \* võimetus pakkuda kõrge kvaliteediga klienditeenindust, olla sõbralik ning viisakas klientide ja kolleegidega suhtlemisel.
- \* allumatus, töölt või töötsoonist lahkumine ilma otsese juhi nõusolekuta.
- \* vääritud käitumine, kaasa arvatud hasartmängude mängimine, vägivald ja vulgaarsus.
- \* vale või eksitava informatsiooni andmine.
- \* töödokumentatsiooni või graafikute võltsimine
- \* kahjustav või hävitav käitumine tavandimaja, selle külaliste või töötajate vara suhtes, kaasa arvatud vargus.
- \* alkohoolsete jookide või narkootiliste ainete tarbimine, omamine või üleandmine töötsoonis või jääknähtudega tööle ilmumine.
- \* pealetükkivate või kirjalike vihjete tegemine tavandimaja klientide suhtes.
- \* tavandimaja telefonide kooskõlastamata kasutamine
- \* juhiga kooskõlastamata lisatundide tegemine
- \* põhjuseta või püsiv töölt eemalolek, tööle etteteatamata mitteilmumine
- \* võimetus või hoolimatus tule- ja turvaohutuse eeskirjade järgimisel
- \* külaliste või kaastöötajate poolt kaotatud esemete omavoliline omandamine ning tagastamata jätmine
- \* tööajal magamine ja logelemine
- \* suitsetamine, närimiskummi närimine, joomine või söömine väljaspool selleks ettenähtud kohta, kaasa arvatud mitte-lõunatundidel ja mitte-tööajal tavandimaja siseruumides, selleks mitte ettenähtud piirkondades
- \* toiduainete väljaviimine isiklikuks tarbeks
- \* omavoliline müügitegevus ja raha vastuvõtt
- \* ettevõtte transpordivahendite mittekooskõlastatud kasutamine
- \* keelatud on samaaegselt töötada Peoliin OÜ ja Jõhvi tavandimaja konkurentide juures juhtkonna nõusolekuta.

## FIRMASISESED SUHTED

### Koostöö teiste töötajatega

Sina ja Sinu kolleeg moodustate tiimi, mis koosneb hoolitsevatest, võimekatest ning usaldusväärsetest liikmetest. Meeskonnana pühendute te ühise eesmärgi teenimisele, milleks on klientide ootuste ennetamine ja ületamine.

Iga töötaja on palgatud Peolii OÜ Jõhvi Tavandimajja tänu oma tugevatele külgedele, teadmistele, oskustele ja ellusuhtumisele. Igaüks meie töökohas on oma ala ekspert.

Me peame end kursis hoidma toimuvaga ning tõsiselt töötama, et püsida konkurents. Kõigil töötajatel on pidev kohustus tegeleda enesetäiendamisega

Oleme vastutustundlikud nii töötajate kui klientide suhtes. Töötajad omakorda tööandja ja tema vara suhtes.

Me viime alustatud tööd lõpule ja rakendame ellu ning oleme sealjuures tulemuslikud.

Klientide soovid on meie tegevuse aluseks. Jõhvi Tavandimaja iga töötaja on oma kliendi suhtes hooliv ja kui kliendi vajadused muutuvad, muudame ka meie oma tegevusvõtteid.

Otsime informatsiooni sealt, kus vaja ja kujul kuidas vaja, et pakkuda parimat teenust. Alati lahendame ennekõike kliendi probleemid ja alles seejärel enda omad.

Kõik töötajad ja juhid peavad suhtlemisel vältima vääriti mõistmisi. Hea kommunikatsioon on organisatsiooni toimimise edu alus.

Positiivsus ja avatus on hoiak, millega suhtume nii klientidesse, probleemidesse kui ka väljakutsetesse, nagu üldse kogu elusse.

Oleme hoolivad kõigi ja kõige suhtes, mis meid ümbritseb. Me suhtume hoolivalt igasse kaastöötajasse, igasse klienti ning oma töösse.

Hea meeskonnaliige:

- \* on aktiivne, ei püüa kõrvale jääda
- \* toetab teisi
- \* kuulab hoolega, ei sega teisi
- \* räägib lühidalt, tegutseb kiirelt
- \* on orienteeritud ülesande lahendamisele mitte suhete säilitamisele
- \* püüab mõista teisi, et jõuda ühisele arvamusele
- \* ei suru oma arvamust peale, vaid püüab paremini argumenteerida
- \* oskab põhjendada ja kaitsta oma seisukohti
- \* genereerib uus ideid, ei karda välja öelda uusi ja ainulaadseid mõtteid
- \* ei kritiseeri inimest vaid tema tööd

## KÄITUMINE VEA- JA ERIOLUKORDADES

### Kui vea tegid sina, teenindaja:

- \* vabanda ja kinnita, et püüad vea parandada kohe
- \* kuula klient lõpuni
- \* ära salga, vaid tunnista oma viga
- \* ole asjalik ja viisakas
- \* ole empaatiline – näita, et mõistad klienti
- \* kui klient soovib, anna talle võimalus kaebuse esitamiseks
- \* ära tüüta klienti vea parandamise protsessi ja vea tekkimise põhjuste pikalt selgitamisega
- \* vajadusel palu abi kolleegi(de)lt

### Kui vea tegi kolleeg või ülemus:

- \* vabanda ja kinnita, et püüad vea kohe parandada
- \* ära süüdista kolleegi või ülemust kliendi ees
- \* kuula klient lõpuni
- \* ära salga, vaid tunnista ettevõtte eksimust
- \* ole empaatiline – näita, et mõistad klienti
- \* kui klient soovib, anna talle võimalus kaebuse esitamiseks
- \* ära tüüta klienti vea parandamise protsessi ja vea tekkimise põhjuste pikalt selgitamisega
- \* vajadusel palu abi kolleegi(de)lt
- \* klaari olukord kolleegiga pärast kliendi lahkumist – arutage läbi vea tekkimise põhjus ja selle kordumise vältimine

### Kui vea tegi klient:

- \* ütle, mida sa saad olukorra parandamiseks teha
- \* ole empaatiline – näita, et mõistad klienti
- \* ära halvusta ega süüdista klienti
- \* väldi hinnanguid ja arvustusi – ära jäta kliendile muljet et ta on „rumal käpard“
- \* selgita kliendile tema viga asjalikult ja abivalmilt
- \* tegutse abivalmilt, aita viga parandada
- \* mõnikord aitab olukorrast välja tulla huumor
- \* jäta kliendil tunne, et vahel lihtsalt juhtub äpardusi, see on inimlik

### Kui viga tekkis tehnilistes seadmetes:

- \* vabanda kliendi ees
- \* ütle kliendile, mida sa saad selles olukorras teha
- \* kui vähegi võimalik, püüa rike ise kõrvaldada
- \* kui sa ei saa ise riket eemaldada, teata probleemist juhile või hooldusettevõttesse
- \* säilita rahu
- \* võta kõik kliendi soovid, probleemid, info vastu ja lepi kokku, millal sa kliendiga ühendust võtad
- \* ole nii paindlik kui võimalik
- \* ära kommenteeri juhtunu põhjuseid kliendi ees

### Kiituse puhul käitumine:

- \* naerata
- \* täna klienti tunnustuse eest
- \* anna kiitus ka edasi teistele töötajatele

### Klient on purjus:

- \* tee kõik, mis sinu võimuses, et klient koju toimetada
- \* vajadusel pöördu abi saamiseks oma kolleegi või tema kaaslase poole
- \* purjus kliendile pole mõtet midagi pikalt seletada
- \* purjus klient on ainuke põhjus teenindamisest keeldumiseks

### Klient on vihane/agressiivne

- \* jää viisakaks, rahulikuks ja kehtestavaks
- \* püüa välja selgitada viha põhjus
- \* kuula klient lõpuni, ära katkesta teda
- \* esita küsimusi
- \* ära lasku vaidlustesse
- \* tunnista kui oled (või kui firma on) süüdi, vabanda, paranda viga
- \* kui pole süüdi, paku ikkagi lahendusi
- \* ära ütle kliendile, et rahunege maha
- \* kui klient ei rahune, palu kaastöötajalt abi
- \* kui abi on kohal, aitab mõnikord, kui ise lahkud
- \* kui võimalik, palu vihane klient teise ruumi
- \* ära lase vihasel / agressiivsel kliendil end ära rääkida

### Klient on ebaviisakas, noriv, ülbe

- \* käitu enesekindlalt, näita kehtestavust
- \* jää viisakaks ja rahulikuks
- \* ütle kliendile, mida sa saad teha (ära räägi sellest, mida teha ei saa)
- \* keskendu probleemile, mitte kliendi käitumisele
- \* ära võta kliendi ebaviisakust isikliku solvanguna
- \* väldi teravusi, hääle tõstmist
- \* ära mängi temaga mängu – üleolevust

### Klient on saamatu:

- \* ole abivalmis
- \* julgusta kliente tutvustades tooteid ja teenuseid
- \* aita kliendil teha valikuid, kuid ära otsusta tema eest
- \* säilita kannatlikkus

### Klient räägib ja räägib ja räägib...

- \* ole kannatlik
- \* ära tekita oma märkustega ebamugavustunnet
- \* kasuta suletud küsimusi
- \* tee kliendi jutust kokkuvõtte
- \* ära lase teistel klientidel oodata, juhata nad teise teenindaja juurde

### Klient lööb külge:

- \* täna komplimentide eest tagasihoidlikult
- \* ära pööra tähelepanu töösse mittepuutuvasse jutule
- \* ära edvista ega eputa
- \* ära anna lubadusi, mida sa ei kavatsegi täita
- \* ilmne külgelöömine lõpeta põhjendusega, et sa ei tegele töö ajal kõrvaliste asjadega

### Võõra kultuuritaustaga klientidega suhtlemine

- \* näita nii suulise suhtlemise kui kehakeelega oma positiivset suhtumist ja siirast huvi kliendi vastu



- \* väldi hinnangute andmist
- \* kuula klienti nii, et ta saaks end täielikult väljendada
- \* ole tolerantne erinevuste suhtes
- \* ole paindlik oma töö tegemisel
- \* väldi mitmemõttelisust oma väljendustes
- \* väldi huumorit
- \* jälgi klientide käitumist, nende ebakindluse puhul püüa neid aidata

#### Kuulmispuudega kliendid

- \* ole otse näoga kliendi poole ja vaata talle rääkides silma – ta loeb huultelt
- \* istu või seisa nii, et su silmad oleksid kliendi omadega samal kõrgusel
- \* väldi taustahelisid, pane kinni ruumis mängiv raadio või muu helitekitaja
- \* kliendi tähelepanu saavutamiseks puuduta tema käsivart
- \* räägi loomuliku häälega ja kiirusega. Ei ole vaja liialdusi suu liigutamisel
- \* ära varja oma suud käega
- \* ära söö kõnelemise ajal, ära näri nätsu ega suitseta
- \* vajadusel kasuta paberit ja pliiatsit

#### Nägemispuudega kliendid

- \* räägi vaegnägija endaga mitte tema saatjata
- \* vestluse alustamiseks kõneta klienti (nimega) ja seejärel võib sõbralikult tema kätt puudutada
- \* suhtle peamiselt sõnaliselt – vaegnägija ei pruugi su peanoogutust näha
- \* vaegnägija juhtimiseks kõneta teda esmalt. Ta võtab kinni abistaja sirgest käest. Kitsast kohast läbiminekul siruta käsi taha. Kõikidest muutustest ja takistustest ümbruskonnas informeeri teda.
- \* kui lahkud vaegnägija juurest, ütle talle seda

#### Liikumispuudega kliendid

- \* pöörduda alati kliendi mitte saatja poole
- \* küsi kliendilt ainult hädavajalikku infot tema puude ja liikumise abivahendite kohta. Võimalusel tee seda neljasilma vestluses.
- \* pole vaja vältida sõnu „jooksma“, „käima“ jms.
- \* paku talle oma abi, kuid ära käi peale ega haletse.

#### Vaimupuudega kliendid

- \* kohtle vaimupuudega klienti kui täiskasvanut, mitte kui last
- \* esita infot aeglaselt, lihtsate sõnadega ja lühikeste lausetega. Vajadusel korda infot mitu korda
- \* arvesta, et vastamine võtab kauem aega
- \* abi osuta siis, kui seda aktsepteeritakse või palutakse
- \* vaimupuudega inimesed võivad rahvarohketes kohtades segadusse sattuda