Teenindussituatsiooni kirjelduse analüüs

1. **Kirjelda ühte teenindussituatsiooni, kus oled ise osalenud kliendina (teadliku kliendina). Kirjelda seda (mida soovisid osta/tarbida, kuidas käitus teenindaja, kuidas protsess kulges, kuidas situatsioon lõppes).**

Käisin Sepa Turul ja otsisin endale tavalist pluusi. Vaatasin seal rahulikult kaupa ja otsisin midagi, mis meeldiks. Silmitsesin parajasti ühte pluusi, kui järsku kuulsin seljatagant käratavat häält: „zdravstvuitje!“. Ma ehmatasin ja keerasin ennast ümber. Seal oli suure naeratusega, pruunpunaste huultega venelannast vanem müüja. See suur naeratus meenutas pigem hullumeelset ja võltsi naeratust (nagu klounil). Ta nägi mu käes pluusi ja eeldas kohe, et seda ma otsingi. Ta ei küsinud millist või mis stiilis, vaid hakkas kohe tooma ja kätele laduma 6 erinevat pluusi (endal see nn naeratus ikka näol). Ta tõi mulle igasuguseid suuruseid ja värve. Oranžist XXL-ini. Siis jooksis proovikabiini kardina juurde, avas selle ja suunas mind käega: „idi sjuda, idi sjuda“. Ma ei jõudnud reageeridagi ja olin natuke šokeeritud. Seisin seal kabiinis käed riideid täis ja vaatasin ennast peeglist õnnetu näoga. Ma ei tahtnud sealt välja minna. 3 minuti pärast hakkas ta kardinavahelt piiluma: „nu kak?!“. Ma tulin kabiinist välja, ulatasin talle need riided ja ütlesin, et: „mitte midagi ei sobinud, aitäh“ ja lahkusin selle müügiboksi juurest. Kogemus oli äärmiselt ebameeldiv ja ma pole tänini sinna tagasi läinud.

1. **Millised olid teenindaja hoiakud ja pädevused (kuidas Sulle tundus)?**

Teenindaja oli liiga pealetükkiv ja ebameeldiv. Pädevuseks võib vist lugeda tema puhul aktiivsust.

1. **Mis oli tema käitumises/suhtumises negatiivset ja mis oli positiivne?**

Müüja ei lähenenud viisakalt ja ei keskendunud minu soovidele. Ta ei arvestanud minu mõõtude ja maitse eelistustega. Naeratus oli samuti võlts ja hirmuäratav.

1. **Kui oli midagi negatiivset, siis kuidas oleks saanud paremini? Mida selles teenindajas arendada?**

Müüja oleks võinud enne küsida minult stiili või värvieelistusi. Ta ei oleks tohtinud olla nii pealtükkiv. Naeratus oleks võinud olla siiram ja tagasihoidlikum. Oleks pidanud arvestama minu rõivasuurusega.

1. **Millise tunde antud teenindussituatsioon Sinus tekitas?**

Selline teenindussituatsioon tekitas minus ebameeldivust. Esiteks ta ehmatas mind oma lähenemisega. Teiseks ta ei andnud mulle sõnaõigust ja kolmandaks ma tundsin ennast rõhutuna, kuna ei tahtnud olla ebaviisakas.

1. **Mis Sa arvad, kas antud asutuses on kasutusel teenindusstandardid ja kas teenindaja järgis neid?**

Kuna tegemist on ikkagi turuga, ei poolda ma kliendi „ümberpiiramist“. Turul kaubeldaksegi aktiivsemalt ja leitakse kliendiga kuldne kesktee. See müüja aga surus peale oma kaupa ning ei konsulteerinud kliendiga.