

**INSTITUTI I ZHVILLIMIT TË ARSIMIT**

**PROGRAMET E KURRIKULËS ME ZGJEDHJE TË GJIMNAZIT**

**MODULI: SHËRBIMI I KLIENTIT**

**PROGRAMI I MODULIT ME ZGJEDHJE  
PËR TË GJITHA KLASAT**

**TIRANË, QERSHOR 2012**

*PËRSHKRUESI I MODULIT*

<b>Titulli dhe Kodi</b>	<b>KUPTIMI MBI SHËRBIMIN E KLIENTIT</b>
<b>Qëllimi i modulit</b>	Një modul që aftëson nxënësit nëpërmjet praktikave, qëndrimeve, zhvillimit të tyre për të shërbyer me cilësi të lartë ndaj klientëve dhe gjithashtu për të qenë klientë të mirë.
<b>Kohëzgjatja e modulit</b>	Minimumi i detyruar 36 orë mësimore.
<b>Niveli i parapëlqyer për pranim</b>	Duhet të jenë nxënës të gjimnazit.
<b>Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit</b>	<p><b>RM 1 Nxënësi përshkruan shërbimin e klientit.</b></p> <p><b><i>Përmbajtja:</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kuptimi për shërbimin e klientit.</li><li>- Llojet e ndryshme të klientëve.</li><li>- Dëshirat e klientit.</li><li>- Parimet bazë për sigurimin e një shërbimi të mirë:<ul style="list-style-type: none"><li>- përshtypja e parë;</li><li>- përdorimi i mirësjelljes;</li><li>- qëndrimi ndaj klientit;</li><li>- etika ndaj klientit.</li></ul></li><li>- Aftësitë e nevojshme për të shërbyer.</li><li>- Shkrimi i një letre si klient.</li><li>- Përshkrimi i përvojave pozitive dhe negative si klient.</li></ul> <p><b><i>Instrumentet e vlerësimit:</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pyetje-përgjigje me gojë</li><li>- Vëzhgim me listë kontrolli.</li></ul> <p><b><i>Kriteret e vlerësimit:</i></b></p> <p>Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- të dallojë kuptimin për shërbimin e klientit;</li><li>- të përshkruajë lloje të ndryshme të klientëve;</li><li>- të përshkruajë dëshirat e klientit;</li><li>- të interpretojë parimet bazë për sigurimin e një shërbimi të mirë;<ul style="list-style-type: none"><li>- të interpretojë krijimin e përshtypjes së parë;</li><li>- të përdorë mirësjelljen;</li><li>- të kuptojë qëndrimin që duhet mbajtur ndaj klientit;</li><li>- të përdorë etikën e duhur me klientin;</li></ul></li><li>- të përshkruajë aftësitë e nevojshme për të shërbyer;</li><li>- të shkruajë një letër si klient;</li><li>- të përshkruajë përvojat pozitive dhe negative si klient.</li></ul>

**RM 2 Nxënësi komunikon në mënyrë efektive me klientin**

**Përmbajtja:**

- Përdorimi i aftësitë verbale (gjuha e thjeshtë, gramatika e saktë, fjalët e duhura).
- Përdorimi i aftësive vokale (toni i zërit, lakimi, ritmi dhe volumi).
- Aftësitë jo-verbale për shërbim të suksesshëm:
  - shprehja e fytyrës dhe buzëqeshja e duhur;
  - përshëndetja e klientit;
  - përdorimi i gjuhës së trupit(shenja jo-verbale stop);
  - kontakti me sy;
  - falënderimi i klientit.
- Të pyeturit dhe dhënia e përgjigjeve klientit.
- Dëgjimi aktiv.
- Dhënia e shpjegimeve, rastet pro/kundër dhe ofrimi i alternativave klientit.
- Përmbledhja e bashkëbisedimit me klientin.
- Referimi te supervizori apo eksperti.
- Privatësia e klientit.

**Instrumentet e vlerësimit:**

- Vëzhgim me listë kontrolli.

**Kriteret e vlerësimit:**

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përdorë saktë aftësitë verbale në shërbimin ndaj klientit;
- të përdorë saktë aftësitë vokale në komunikimin me klientin;
- të përdorë llojet e ndryshme të komunikimit jo-verbal:
  - të praktikojë shprehjen e fytyrës dhe buzëqeshjen e duhur me klientin;
  - të përshëndesë klientin sipas rregullave;
  - të përdorë saktë gjuhën e trupit;
  - të vendosë kontaktin me sy;
  - të falënderojë klientin;
- të drejtojë pyetjet e duhura dhe të japë përgjigje të sakta;
- të praktikojë dëgjimin aktiv;
- të japë shpjegimet e duhura, rastet pro/kundër dhe të ofrojë alternativa për klientin;
- të praktikojë përmbledhjen e një bashkëbisedimi me klientin;
- të praktikojë si të referojë te supervizori apo eksperti;
- të interpretojë ruajtjen e privatësisë së klientit.

### **RM 3 Nxënësi realizon forma të ndryshme të kontaktit me klientin në shërbim**

#### ***Përmbajtja:***

- Procedurat për realizimin e kontaktit të drejtpërdrejtë.
- Kontakti i drejtpërdrejtë me klientin.
- Ndihma direkt ndaj klientit.
- Përfundimi pozitiv i shërbimit ndaj klientit.
- Procedurat për kontaktimin me telefon me klientin.
- Përshëndetja e klientit në telefon sipas rregullave.
- Dëgjimi i vëmendshëm në telefon.
- Ndihmesa ndaj klientit në telefon.
- Përfundimi pozitiv i shërbimit në telefon.
- Procedurat për kontaktimin virtual me klientin.
- Kontaktet elektronike me klientin.
- Vetëshërbimi i klientëve.

#### ***Instrumentet e vlerësimit:***

- Vëzhgim me listë kontrolli.

#### ***Kriteret e vlerësimit:***

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të interpretojë procedurat për realizimin e kontakteve të drejtpërdrejta me klientin;
- të praktikojë vendosjen e kontakteve të drejtpërdrejtë me klientin;
- të ndihmojë drejtpërdrejt klientin;
- të realizojë përfundimin e shërbimit ndaj klientit;
- të interpretojë rregullat për kontaktimin e klientit me telefon;
- të praktikojë përshëndetjen e klientit në telefon, sipas rregullave;
- të praktikojë dëgjimin e vëmendshëm në telefon;
- të ndihmojë klientin në telefon;
- të përfundojë pozitivisht shërbimin në telefon;
- të interpretojë procedurat për kontaktimin virtual me klientin;
- të praktikojë vendosjen e kontakteve elektronike me klientin;
- të zbatojë rregullat në vetëshërbimin e klientëve.

### **RM 4 Nxënësi vendos marrëdhënie me klientin**

#### ***Përmbajtja:***

- Procedurat për të vendosur marrëdhënie me klientin.
- Ndërveprimi pozitiv me klientin.
- Identifikimi i nevojave të klientit.
- Mënyrat për të bërë klientin të ndihet i vlerësuar.
- Promovimi i produktit tek klienti.
- Ide krijuese për ti shërbyer klientit.
- Rëndësia e mbajtjes së marrëdhënieve të vazhdueshme me klientin.
- Trajtimi i llojeve e ndryshme të klientëve.
- Mënyrat si mund të refuzohet kërkesa e klientit.

- Specifikimi i nevojave për klientin e vështirë.
- Zgjidhja e situatës me klientin e vështirë.

***Instrumentet e vlerësimit:***

- Vëzhgim me listë kontrolli.

***Kriteret e vlerësimit:***

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të interpretojë procedurat për të vendosur marrëdhënie me klientin;
- të ndërveprojë pozitivisht me klientin;
- të identifikojë nevojat e klientit;
- të shpjegojë mënyrat që klienti të ndihet i vlerësuar;
- të praktikojë mënyrat e promovimit të produktit të klientit;
- të zbatojë mënyra krijuese për të përshtatur shërbimin e duhur ndaj klientit;
- të shpjegojë rëndësinë e mbajtjes së marrëdhënieve të vazhdueshme me klientin;
- të përshkruajë trajtimin e llojeve të ndryshme të klientëve;
- të praktikojë mënyrat e refuzimit të kërkesës së klientit;
- të dallojë nevojat e klientit të vështirë;
- të realizojë zgjidhjen e situatës me klientin e vështirë.

**RM 5 Nxënësi përdor teknika për të rritur shitjet dhe kënaqur klientin**

***Përmbajtja:***

- Përdorimi i teknikave të thjeshta në shitje.
- Identifikimi i nevojave shtesë të klientit.
- Kuptimi për tiparet dhe përftimet nga një produkt.
- Kuptimi për produkte të ndryshme që kanë lidhje të përbashkëta.
- Teknika për shitje shtesë me produkte zëvendësuese.
- Teknika për rritjen e shitjeve duke ulur çmimin.
- Teknika për rritjen e shitjeve me produkte shoqëruese.

***Instrumentet e vlerësimit:***

- Vëzhgim me listë kontrolli.

***Kriteret e vlerësimit:***

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përdorë teknika të thjeshta shitjeje;
- të zbulojë sipas procedurës nevojat shtesë të klientit;
- të shpjegojë sipas llojit të produktit tiparet dhe epërsitë e produktit;
- të dallojë lidhjet e përbashkëta të produkteve të ndryshme;
- të përdorë teknika për shitje shtesë me produkte zëvendësuese;
- të përdorë teknika për rritjen e shitjeve duke ulur çmimin;
- të përdorë teknika për rritjen e shitjeve me produkte shoqëruese.

**Udhëzime për zbatimin e modulit**

- Ky modul mund të trajtohet në klasë, e sistemuar sipas rasteve në përshtatje me simulimin e situatave praktike. Rekomandohet që nxënësit të kryejnë edhe vizita në supermarketete ose kompani shërbimesh ku shërbimi dhe kujdesi për klientin janë elementë të rëndësishëm dhe trajtohen me vëmendje të veçantë nga kompanitë.
- Minimumi i orëve të trajtimit të modulit është 36 orë. Moduli përmban përshkrime teorike dhe praktike të temave. Rekomandohet që mësimi të zhvillohet edhe me lojëra praktike, të cilat demonstrohen dhe administrohen lehtësisht nga mësuesi. Nxënësit mund të vihen si në rolin e klientit ashtu edhe të ofruesit të shërbimit, ku nxënësit të ndihen entuziastë dhe të motivuar për të luajtur si përfaqësues i shitjes, telemarketing, mbështetjes teknike, specialist në terren, arkëtar, staf në hoteleri apo turizëm etj.
- Mësuesi të pozicionohet më tepër në rolin e moderatorit, se sa të mësuesit. Nxënësit mund të ndahen në grupe, përcaktohet një situatë, formulohet një problem ose çështje që ka lidhje me klientin, jepen detaje shtesë, përcaktohet koha, grupet prezantojnë punën, debatohet dhe përcaktohet zgjidhja më e mirë. Në fund mësuesi bën përmbledhjen. Në këtë mënyrë inkurajoni kreativitetin, nxisni diskutimin, nxisni konkurrencën, vlerësimin, duartrokitjet etj.
- Kur është e mundur mësuesi sjell përvoja nga jeta reale, për t'i ndihmuar nxënësit t'i përshtatin njohuritë lehtësisht në praktikë dhe pastaj nëpërmjet pyetjeve të hapura t'u jepet mundësia për diskutim në lidhje me teknikat, procedurat dhe mjetet që përdoren sipas rastit.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e një shërbimi të kulturuar.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

**Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit**

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen disa mjete dhe materiale të mëposhtme:
- Katalogë, manuale, udhëzues, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.