

FRAMEWORK FOR METHODS

1. Opettaja / työntekijä #makepersonal

Opettajan/työntekijän nimi:	Bryan Roberts
Asema:	Liiketoiminnan ammatillinen opettaja
2-3 lausetta opettajasta:	Vapaa-aikanani teen lenkkejä koirani kanssa, purjehdin, melon, metsästä, poimin marjoja ja sieniä sekä luen ajankohtaisiin asioihin, liiketoimintaan ja historiaan liittyvistä asioista
Merkitse X jos lisäät opettajan kuvan	

Menetelmän kuvaus

#makeinteresting #makeflexable

Menetelmän nimi :	Asiakaspalvelun arviointi ryhmässä
Missä sisällöissä menetelmää voi käyttää:	Myynti, markkinointi, asiakaspalvelu.
Kuvaus muutamalla lauseella:	Opiskelijatiimeille annetaan 2 myymälän nimi, joissa heidän pitää käydä. Opiskelijat arvioivat jokaisen paikan usean tärkeän kriteerin perusteella, kuten esteettömyys, löydettävyyys, kutsuvat sisätilat, aukioloajat, henkilöstön ammatillinen osaaminen jne. (riippuen siitä mitä kriteerejä opettaja haluaa huomioitavan). Perusteella (riippumatta siitä, millaisia kriteerejä haluat valaista). Kun opiskelijat ovat vastanneet kaikkiin kysymyksiin ja analysoineet myymälän toimivuutta, he ottavat ryhmäselfien myymälän edessä ja lähettävät sen opettajalle. Ensimmäinen ryhmä, joka suorittaa kaikki annetut tehtävät, on voittaja. Sitten opiskelijat valmistelevat esityksen siitä, mitä he havaitsivat, mikä oli hyvää ja mikä huonoa? Asioisivatko he myymälässä uudelleen ja suosittelivatko he paikkaa ja miksi / tai miksi ei?
Prosessin kuvaus:	
1.	Muodostetaan 3 - 4 opiskelijan ryhmät. Ryhmille annetaan 2 tai 3 myymäläkohdetta ja kriteerit kunkin kohteen arvioimiseksi.



Read



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Riga State Technical School coordinate Erasmus + project
“Effective dialogue methods among the millennium generation and the teachers, employers”
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

2.	Opiskelijat käyvät paikan päällä ja saavat henkilökohtaisen kokemuksen myymälän asiakaspalvelusta. Kun he ovat suorittaneet arviointinsa, he ottavat koko ryhmästä selfien liikkeen edessä ja lähettävät sen opettajalle (Whatsapp).
3.	Opettaja voi tarkistaa, että kaikki opiskelijat ovat osallistuneet tähän tehtävään. Opiskelijat laativat sitten koko ryhmälle esityksen asiakaspalveluun tai myyntiin liittyvistä kokemuksistaan ja kertovat, miksi se kokemus oli hyvä tai huono ja asioisivatko he siellä uudelleen, miksi tai miksi ei? Suosittelevatko he paikkaa ja miksi / tai miksi ei?
4.	Tässä harjoituksessa opiskelijat saavat kokemuksen asiakaspalvelusta tai myynnistä, keskustelevat mikä siinä oli hyvää tai huonoa ja laativat yhteisen esityksen asiakaspalveluun tai myyntiin liittyvästä kokemuksestaan.
5.	Menetelmän käytössä sovelletaan sosiaalista mediaa, internetiä, opettajan valvontaa, tiimityötä, analysointia, vaikututtavuutta, vuoropuhelua, esitystaitoja, reflektointia ja uutta teknologiaa.
Esimerkki	