

Asiakaspalvelu Ruotsissa - opiskelijoiden havaintoja 2010-11

Erityishuomioita asiakaspalvelusta	<ul style="list-style-type: none">- Päiväkodissa mennään lapsen ehdoilla. Kasvatus ja hoito perustuu Reggio Emilia Filosofiaan.- Päiväkodissa vanhempien toiveiden kunnioittaminen ja kuuntelu on tärkeää.
Onko henkilöstölle asiakaspalveluun liittyvää koulutusta?	<ul style="list-style-type: none">- Henkilökunta käy kursseja ja koulutuksia, jotka tarjotaan Reggio Emilia -instituutin kautta. Pitävät myös kirjallisuuskokouksia. Työntekijät lukevat saman kirjan ja keskustelevat sen sisällöstä.
Miten työntekijä perehdytetään asiakaspalveluun?	<ul style="list-style-type: none">- Kirjallinen perehdytys suunnitelma, joka käydään läpi uuden työntekijän kanssa.
Asiakaspalaute? Miten asiakastyytyväisyyttä mitataan?	<ul style="list-style-type: none">- Vanhemmat kertovat ajatuksiaan päivittäin aamuisin tuodessaan lapset päiväkotiin.

CuBe-hanke saa EU:n Leonardo da Vinci –tukea. EU ei vastaa hankkeen tuotosten sisällöstä.