

## TÖÖLEHT

### Kriis on võimalus, EAS seminar, 20. mail 2021.

*Enamikes ettevõtetes usutakse, et igapäevase hoolsa ja süsteemse tööga suudetakse suuri kriise vältida ja väiksemad kriisid lahenevad reeglina iseenesest, kuid kriisijuhtimise seisukohast võib sellist suhtumist defineerida kui tegevusetust. (Ruth Alas, EBS)*

Toetamaks turismiettevõtjate teadmisi ja oskusi andsime seminaril praktikute ja ekspertidega ideid ja soovitusi, millised töökindlad võtted saavad kanda meid läbi viirusturvalise ja äritegusa suve. Kuula ettekandeid videolinkidena.

Lühidalt soovitame: analüüsi senisest enam kliendikogemust, kasvata oma tulevikku vaatamise julgust, kaalutle milles saad äriliselt sünergiat luua läbi koostöö. On üks termin, mis teistes selgelt eristub: **katseta. Kiire peegeldus, tagasiside, korrektuur ja edasi. Jupi kaupa jõudlus. Kohanemine.**

Katsetamist ja kiiret tagasisidest lähtuvat õppimist edukalt rakendades loome organisatsioonid, kus on **minimeeritud ettearvamatute kriiside hulk**. Pole mõistlik asuda tegutsema alles pärast esimest tõsist kriisijuhtumit, parem on alustada toimunud sündmuste või ette lavastatud juhtumite pealt õppimist.

Tööleht: tagasiside sündmusest edasise korraldamiseks.

Kandev eesmärk läbi iga külastust, toodet, teenust või koostööd parendada. Lisan siia valikuküsimusi, mis on head jutujuhid peale suursündmuste või tegusa nädavalahetuse tagasisidestamist meeskonnas:

*Kuidas meil läks?*

*Mis me aega arvestades hästi tegime? Millest õppida on? Kuidas õpitu kohe protsessidesse juhime?*

*Mida Hoiame, mida Alustame ja mida Lõpetame?*

*Mida täiustame ja kes vastatb, kunas rakendame?*

*Mida edasipidi ei paku, kuidas kommunikeerime, mis asemele pakume?*

*Kuidas kokkulepped kandsid? Kus saab paremini?*

*Mis me õppisime? Mis klient meile õpetas ja milles meie teda õpetasime?*

*Milles me lati alt läksime? Mis Mei märkamata jäi? Kuidas juhtunust õppetunni võtame?*

*Kuidas oli viirusturvalisusega?*

*Mida ma oleks tänaste teadmiste juurest teinud teisiti?*

*Mille eest oleme endale tänulikud?*

*Milline oli meeskonna mõju ja kuidas sellega edasi?*

*Palu välja rääkida: Iga liikme panus! Kasvõi nt. üks märksõna igalt.. digimemo on abiks.*

Säilitage logi ehk analüüs üle hooaja, saate uue aasta plaane teha, reflekteerida hooaega ning liita meeskonda. Looge ideede pank.

Kriis tähendab pingutust - hoides loodut, uskudes uuendustesse, Tahtes muutuda ja uut perspektiivi tajuda.