

KLIENTU APKALPOŠANAS IZAICINĀJUMI

Uzņēmumiem un iestādēm darba ar klientiem kvalitātes uzlabošanai, konfliktu risināšanai un apkalpošanas stratēģijas izveidei.

KURSA IEGUVUMI:

Pēc apmācībām sagaidāmas uzlabotas zināšanas, iegūtas iemaņas un praktiski pielietojamas metodes:

- Kāpēc un kā izzināt Klienta vajadzības un vēlmes;
- Lēmumu pieņemšanas mehānismi un saskarsmes un uztveres lomas, pozīcijas un barjeras;
- Kā nepieļaut un kā risināt konfliktus;
- Kā strādāt ar Klienta Varu un celt Klienta Vērtību.
- Apkalpošanas stratēģija, apkalpošanas kultūra – ilgtermiņa risinājumi.

PROGRAMMA

2 tiešsaistes mācību sesijas | 6 akadēmiskās stundas

SESIJA I

KLIENTS - PIEREDZE, VARA, GAIDAS

- Klientu Apkalpošana vs. Klientu Pieredze
- Klienta Vara
- Klienta izpēte un izpratne

SESIJA II

KLIENTS - SASKARSME, KONFLIKTI, STRESS

- Klientu apkalpošanas barjeras
- Konflikti, "Grūtie Klienti"
- Stresa vadības praktiskums

PAR TRENERI



Baiba Apkalna

- Specializējas apmācībās stratēģiskajā komunikācijā un klientu apkalpošanā (TimeBar (mazumtirdzniecība), EVERY Latvia (IT), Valsts Asinsdonoru centrs, Bar-Ilan University (Izraēla), CircleK (mazumtirdzniecība) u.c.), Maxima Latvija (mazumtirdzniecība),
- stratēģiskajā plānošanā (Pārtikas un Veterinārais dienests, Valsts Administrācijas skola, pašvaldības, Latvijas Etnogrāfiskais brīvdabas muzejs, RSU Sarkanā Krusta medicīnas koledža u.c.),
- biznesa modelēšanā un vērtības piedāvājuma attīstīšanā (Rīgas Nukleārās medicīnas centrs, Kurzemes Biznesa inkubators (Liepāja)),
- pārmaiņu vadībā (LKA Latvijas Kultūras koledža),
- stratēģiskajā komunikācijā (Valsts Administrācijas skola),
- procesu vadībā, prezentācijā.



VIETA:
Mācības
tiešsaistē