

AUGSTA LĪMEŅA KLIENTU APKALPOŠANA

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 | 8 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 praktikums



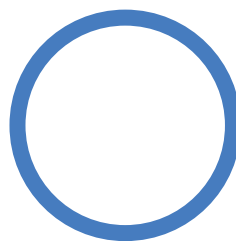
DATUMS:

28. novembris un
5. decembris



VIETA:

Mācības tiešsaistē



LAIKS:

09:00 - 13:15



DALĪBAS MAKSA:

380 EUR + PVN