Master Training

KLIENTU APKALPOŠANA

Klientu piesaistes, apkalpošanas un atbalsta speciālistiem. Tiešajām klientu kontaktpersonām,

- **lai jaunie darbinieki iegūtu pārliecību un skaidrus komunikācijas rīkus;**
- **lai pieredzējušie atsvaidzinātu prasmes un justos vieglāk saspringtās situācijas.**

KURSA IEGUVUMI:

- Padziļināta izpratne par klientu servisa būtību;
- Strukturēta un pārliecinoša sarunas vadīšana;
- Profesionāla kopiespaida un tēla veidošana;
- Konfliktsituāciju risināšana un stresa pārvaldība.

PROGRAMMA

Klātienes treniņa diena | 8 akadēmiskās stundas

Sesija I KĀPĒC KLIENTS IZVĒLAS PALIKT?

- Klienta portrets
- Klientu ceļš
- Servisa līmeņi un lojalitāte

Sesija II KĀ VEIDOT LABU IESPAIDU UN PROFESIONĀLI VADĪT SARUNU?

- Kopiespaida elementi
- 4 soļu sarunas struktūra
- Aktīvās klausīšanās paņēmieni

Sesija III KĀ SAGLABĀT MIERU UN REAĢĒT SAREŽĢĪTĀS SITUĀCIJĀS?

- Konfliktu dinamika un risināšana
- Automātiskās stresa reakcijas
- Stresa anatomija un pašregulācija

Sesija IV KĀ IEGŪTĀS ZINĀŠANAS INTEGRĒT IKDIENAS PRAKSĒ?

- Klientu pieredzes (CX) piramīda
- Galveno atziņu nostiprināšana
- Personīgais rīcības plāns ikdienai

PAR TRENERI



Nikija Tēra

- Latvijas Universitātē studē pedagoģiju;
- Kalpaka vidusskolas labākā absolvente (ar premjerministra pateicības rakstu);
- Aizsardzības ministra goda raksta saņēmēja;
- NBS kaprāle ar pašdisciplīnu un spēju saglabāt mieru stresa situācijās;
- Radoša plānošanas entuziaste, kurai patīk analizēt ikdienas situācijas un izmantot mūsdienīgus tehnoloģiju rīkus mācību procesā.

DATUMS:
27. novembris

VIETA:
Rixwell Elefant Hotel,
Kalnciema iela 90

LAIKS:
09:00 - 16:30

DALĪBAS MAKSA:
200 EUR + PVN