



CENTURION HOSPITALITY

SŪDZĪBA



ATBILSTOŠS RISINĀJUMS



NEZAUDĒTS VIESIS NĀKOTNĒ

"EFEKTĪVA SŪDZĪBU RISINĀŠANA"

TŪRISMA, VIESMĪLĪBAS UN SKAISTUMKOPŠANAS NOZARES PERSONĀLAM UN VADĪBAI



Visdārgāk izmaksā viesis, kurš neatgriežas un par uzņēmumu sliktu stāsta citiem. Tā ir gadiem pārbaudīta patiesība, kura ir šo apmācību pašos pamatos.

Problēmsituācijas ir ļoti dažādas, bet nav pat būtiski, kuram ir taisnība – viesim vai uzņēmumam. Ar vēsu prātu, darbiniekiem ir jāprot panākt, lai viesis aizmirst emocionālo pārdzīvojumu, ir gatavs atgriezties un dod iespēju notikušo labot.

Šīs 2 dienu apmācības atspoguļo piecu soļu pieeju problēmsituāciju risināšanā, līdz pat 14 no tām izspēlējot praktiskos darbos. Apmācības parāda arī emocionālās inteliģences un empātijas efektu prasmīgā sūdzību un konfliktu risināšanā.

**"KUR RODAS SŪDZĪBAS,
TUR PAVERAS IESPĒJAS AUGT."**

Jack Ma, Alibaba Group līdzdibinātājs



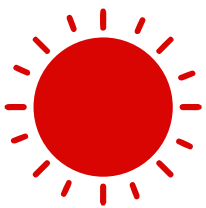
APMĀCĪBU PAMATMĒRĶI

- ✓ veicināt izpratni kādēļ neapmierināts viesis ir viena no dārgākajām izmaksu pozīcijām uzņēmumā
- ✓ ļaut darbiniekiem ieraudzīt biežas sevis veiktas darbības, kuras uz konfliktu provocē ikvienu viesi
- ✓ attīstīt darbinieku spēju vadīt problēmsituācijas, lai to risināšana būtu konstruktīva un bez liekām emocijām
- ✓ iemācīt pielietot pārbaudītus risināšanas soļus un frāzes biežākajām problēmsituācijām nozarē
- ✓ ar lomu spēlēm ļaut darbiniekiem iejusties viesu lomā un analizēt sevis izstrādātus risinājumus

NO VAIRĀK NEKĀ **4500** DALĪBNIKU,
98% MŪSU APMĀCĪBAS IR VĒRTĒJUŠI
AR 'TEICAMI' VAI 'ĻOTI LABI'.



APMĀCĪBU NORISE



ATMOSFĒRA

- Viegls humors un iedvesmojoša vide
- Īpaši piemeklēta fona mūzika



PIEEJA

- Praktisku dzīves situāciju izklāsti
- Mājasdarbi pēc apmācībām



AKTIVITĀTES

- Prāta spēles un ķermeņa vingrinājumi
- Praktiskie darbi pāros un komandās



NORISE

- Optimāls norises ilgums
- Komfortablas pauzes

APMĀCĪBU PROGRAMMA

9h

Stundu skaits

2d.

Dienu skaits klātienē

4.5h
kopā ar
pauzēm

Vienā dienā

1.
2.

Darbības, kas provocē sūdzības un sliktu attieksmi
Kā iegūt citu cieņu veiksmīgai sūdzību risināšanai

3.

Sūdzību un problēmsituāciju risināšanas soļi

- Video fragments no seriāla "Divarpus Vīri"
- Objektīvas vai nepamatotas sūdzības uzklauššana
- Pateikšanās par sūdzību un sniegto informāciju
- Situācijas izpratne, empātija un atvainošanās
- Risināšanas soļi un situācijas pārraudzība
- Komunikācija ar viesi, kolēģi un citiem pēc notikušā
- Pārbaudītas un efektīvas frāzes katrā no augstākajiem soļiem

4.

Praktiskais darbs – treniņš: biežāko problēmsituāciju izspēle

- Dalībnieku sadalīšana grupās
- Biežāko problēmsituāciju izloze un praktiskais darbs
- Izstrādāto risinājumu prezentācija un analīze

5.

Mājasdarbi paliekošiem rezultātiem



ĒDIENS ESOT VECS, AUKSTS VAI PAGATAVOTS NEATBILSTOŠI?
BROKASTU PASŪTĪJUMS NUMURĀ TIEK SERVĒTS ATDZISIS?
VIESUS NEPIECIEŠAMS IZMITINĀT CITĀ VIESNĪCĀ?
TIEK SAŅEMTA SŪDZĪBA PAR GAISA KONDICIONIERA DARBĪBU?
VIESIS IEBILST PRET VEIKTĀS PROCEDŪRAS KVALITĀTI?
VIESI KĻŪST SKAĻI, RUPJI UN JŪTAMI TRAUČĒ CITIEM?



Apmācību vadītājs: **DIDZIS GRĀVĪTIS**



17+ gadi apkalpošanā, viesmīlībā un vadībā
2000+ stundu pieredze vadot apmācības
7+ gadi apmācību jomā

Pieredze sadarbībā ar:

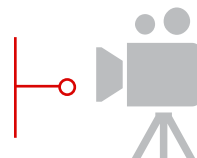
*Avalon Hotel & Conferences, Entresol, Italissimo,
Luminor, Hotel Bergs, Porsche, SEB, Vincents,
Wellton, Zoltners u.c.*

Mani bieži raksturo kā ļoti enerģisku treneri, kurš spēj iedvesmot un panākt reālas pārmaiņas apkalpošanas kvalitātē. Iemesli nav tālu jāmeklē – viesmīlība un izcils serviss ir jautājumi, ar kuriem ikdienā ceļos un eju gulēt.

Mana lielākā pievienotā vērtība ir pieredze nozarē – gan kā darbiniekam un vadītājam, gan kā viesim. Līdz 2015. gadam aktīvi ceļoju un strādāju The Leading Hotels of the World un Radisson BLU piecvaigžņu viesnīcās. Savukārt pēdējos septiņus gadus esmu jau pretējā pusē – restorānos, bāros un viesnīcās esmu ļoti biežs viesis.

Kombinējot abas šīs pieredzes un simtiem piemēru no dzīves, mana priekšrocība ir spējā jebkuru ar apkalpošanu, pārdošanu un sūdzībām saistītu jautājumu aplūkot kā no uzņēmuma, tā arī no idejiski svarīgākā skatupunkta – viesu puses.

VIDEO ATSAUKSMES UN IESKATS APMĀCĪBĀS:
<https://ej.uz/videoatsauksmes>



DALĪBNIKU ATSAUKSMES

“ Nav tukša runāšana, apmācības ir reāli dzīvas, ar piemēriem, praktiskajām aktivitātēm. Patika, ka atzina savā karjerā pieļautās kļūdas.

“ Ļoti daudz strādājis, lai sniegtu kvalitatīvus padomus un problēmu risinājumus. Ļoti saturīga lekcija un aktivitātes komandas saliedēšanai.

“ Mūzika 10/10. Prezentācija 10/10. Pasniegšana 10/10. Talants! Ļoti augsts līmenis un var redzēt, ka pasniedzējs ir savā vietā.

“ Man ļoti patika kā Didzis vadīja semināru. Izcili izvēlēta taktika, nevienā brīdī nebija garlaicīgi un bija prieks klausīties.

“ Patika tas, ka veidojot apmācību programmu, pasniedzējs iepriekš bija iepazinies ar mūsu darba specifiku līdz tās sīkumiem.

“ Mūzika fonā, izkus-tēšanās, dalīšanās pieredzē – tas atstāj ļoti labu iespaidu uz apmācībām, kuras ieteiktu apmeklēt arī citiem.

SADARBĪBAS IESPĒJAS

		1. sadarbības modelis	2. sadarbības modelis	3. sadarbības modelis
		APMĀCĪBAS UN ZINĀŠANU NOSTIPRINĀŠANAS SESIJA	TIKAI APMĀCĪBAS, PILNĀ PROGRAMMA	TIKAI APMĀCĪBAS, SAĪSINĀTĀ PROGRAMMA
Iepazīšanās ar viesu atsauksmēm internetā; saziņa ar uzņēmuma vadību par biežākajām sūdzībām un citām problēmsituācijām		☑	☑	☑
Apmācību programmas pielāgošana un vadīšana; praktiskie darbi un to izveide		☑	☑	☑
Klātienēs vai attālinātā tikšanās ar uzņēmuma vadību pēc apmācībām; mērķu un rīcības plāna komunikācija pēc apmācību periodā		☑	☑	☑
Apmācību materiālu kopsavilkums elektroniskā formātā		☑	☑	☑
Praktiska ikdienas čekliste un mājasdarbi darbiniekiem apgūto zināšanu ieviešanai praksē		☑	☑	
30-60 dienas pēc apmācībām, klātienēs vai attālinātā 2 stundu atgriezeniskās saites un apgūto zināšanu nostiprināšanas sesija darbiniekiem		☑		
KLĀTIENES apmācības	Dienu skaits	2 DIENAS	2 DIENAS	1 DIENA
	Stundu skaits ar pauzēm	9 h	9 h	7 h
ATTĀLINĀTĀS apmācības	Dienu skaits	3 DIENAS	3 DIENAS	2 DIENAS
	Stundu skaits ar pauzēm	8 h	8 h	7 h
Ieteicamais dalībnieku skaits 1 grupā		6 - 20	6 - 20	6 - 20

Klātienes apmācībām

PASŪTĪTĀJS NODROŠINA:

- dalībnieku skaitam atbilstošu apmācību telpu
- papīru un rakstāmpiederumus
- nelielu galdīņu vai atsevišķu vietu, lai pieslēgtu datoru un projektoru
- dezinfekcijas līdzekļus un sejas aizsargmaskas dalībniekiem (ja nepieciešams)
- pasniedzēja izmitināšanu un transporta izmaksas apmācībām ārpus Rīgas reģiona

IETEICAMS:

- apmācību telpa ar atsevišķu zonu praktiskajiem darbiem
- apmācību telpas iekārtojums teātra stilā, bez galdiem
- 1-2 metru rādiuss starp dalībnieku krēsliem
- ūdens, kafija, tēja, uzkodas un maltītes dalībniekiem

Centurion Hospitality

APMĀCĪBĀM NODROŠINA:

- projektoru
- projektora ekrānu
- datoru
- audio aparatūru
- slaidu pārslēdzēju
- rakstīšanas pamatnes
- vārdu nozīmītes
- apmācību sertifikātus
- tiešraides studiju attālinātajām apmācībām



DROŠĪBAS JAUTĀJUMI*

- klātienes apmācībās to vadītājs ierodas sejas aizsargmaskā un to lieto arī pauzēs un aktivitātēs
- apmācību vadītājs no dalībniekiem vienmēr ietur vismaz 2 m distanci
- apmācību vadītājs sejas masku novelk tikai vadot apmācības
- vadot apmācības, līdz tuvākajam dalībniekam, to vadītājam ir nepieciešama vismaz 5 m distance (lai brīvi kustētos un ievērotu drošu distanci)

* tiek piemēroti, ja apmācību laikā ir izsludināti ar Covid-19 saistītie pulcēšanās ierobežojumi



CENTURION HOSPITALITY

APKALPOŠANAS STANDARTI ■ DARBINIEKU APMĀCĪBAS ■ SLEPENĀ KLIENTA PĀRBAUDES

Centurion Hospitality ir viesmīlības praktiķu dibināts uzņēmums. Esam nozares kolēģi, kuri profesionālu komunikāciju pazīst tuvplānā un palīdz izvairīties no kļūmēm, kuras viesi nepiedod.

Mūsu misija ir dot zināšanas un instrumentus, ar kuriem nodrošināt izcilu apkalpošanu, teicamas atsauksmes un ilgstoši lojālus viesus.

Centurion Hospitality virza līdzsvaru starp laimīgu viesi, gandarītu darbinieku un veiksmīgu biznesu.



VIDEO ATSAUKSMES UN IESKATS APMĀCĪBĀS:
<https://ej.uz/videoatsauksmes>

**REPUTĀCIJA –
BIZNESA
VĒRTĪGĀKAIS
AKTĪVS!**



+371 2201 5433



didzis@centurionhospitality.com



www.centurionhospitality.com/lv



Līdzīgi kā pirms sava jaunā mīļākā krekla iegādes, arī pirms mūsu apmācībām tās ir iespējams "pielaikot" un "sajust uz savas ādas".

Uzņēmumiem, ar kuriem esam pārrunājuši sadarbību un kuriem ir aktuāla **pilnā apmācību programma**, ir iespējams pieteikt **1.5 stundas** ilgu demo treniņu un attālināti vai klātienē gūt ieskatu izvēlētās apmācību programmas norisē, trenera darbā un izmantotajās metodēs.



VIDEO ATSAUKSMES UN IESKATS APMĀCĪBĀS:
<https://ej.uz/videoatsaukmes>



MŪSU APMĀCĪBAS IR ENERĢIJAS LĀDIŅŠ, KAS SAPURINA, IESAISTA, IZGLĪTO UN IEDVESMO!

