



"EFEKTĪVA SŪDZĪBU RISINĀŠANA"



Visdārgāk izmaksā klients, 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 – klientam vai uzņēmumam. Ar vēsu prātu, darbiniekiem ir jāprot panākt, lai klients aizmirst emocionālo pārdzīvojumu, ir gatavs atgriezties un dod iespēju notikušo labot.

Šīs 2 dienu apmācības atspoguļo piecu soļu pieeju problēmsituāciju risināšanā, biežākās situācijas uzņēmumā un nozarē izspēlējot praktiskos darbos. Apmācības parāda arī emocionālās inteligences un empātijas efektu prasmīgā sūdzību un konfliktu risināšanā.

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

Jack Ma, Alibaba Group līdzdibinātājs

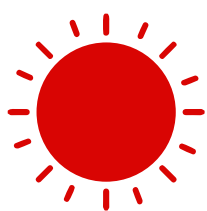
APMĀCĪBU PAMATMĒRĶI

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

2 d.

Dienu skaits klātienē

4.5h
kopā ar
pauzēm

Vienā dienā

1. Darbības, kas provocē sūdzības un sliktu attieksmi
2. 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 klientu, 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



AIZKAVĒJUSIES PASŪTĪJUMA PIEGĀDE?

KLIENTS IEBILST PRET VEIKTO DARBU KVALITĀTI?

KLIENTA SŪDZĪBA NETIEK ATRISINĀTA VAI TĀ ATKĀRTOJAS?

IZVĒLĒTAIS PRODUKTS VAI PAKALPOJUMS NAV PIEEJAMS?

KLIENTS VĒLAS TO, KO UZŅĒMUMS NEVAR PIEDĀVĀT?

KLIENTS JŪS NEVAR SAZVANĪT VAI SASKARAS AR ILGU GAIDĪŠANAS LAIKU?



Apmācību vadītājs: **DIDZIS GRĀVĪTIS**



- 17+** gadi apkalpošanā, viesmīlībā un vadībā
- 2000+** stundu pieredze vadot apmācības
- 7+** gadu pieredze apmācot 10 nozaru uzņēmumus

Pieredze sadarbībā ar:

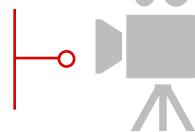
Aesthetica, Anti-Aging Institute, King Coffee Service, Luminor, Porsche, SEB, Skechers, Verdikts u.c.

Mani bieži raksturo kā ļoti enerģisku treneri, kurš spēj iedvesmot un panākt reālas pārmaiņas apkalpošanas kvalitātē. Lemesli nav tālu jāmeklē – izcils klientu serviss ir jautājums, ar kuru ikdienā ceļos un eju gulēt.

Par savu lielāko pievienoto vērtību uzskatu personīgo pieredzi – man ir 10 gadu praktiskā un vadības pieredze piecvaigžņu viesnīcās, savukārt pēdējos 7 gadus apmācu 10 nozaru uzņēmumus un tajos esmu arī biežs klients.

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

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



Dalībnieku atsaukmes

“ 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, izkustēšanās, 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 klientu atsauksmēm internetā; saziņa ar uzņēmuma vadību par biežākajām sūdzībām un citām problēmsituācijām		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Apmācību programmas pielāgošana uzņēmumam un nozarei, apmācību vadīšana, praktiskie darbi un to izveide		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Klātienēs vai attālinātā tikšanās ar uzņēmuma vadību pēc apmācībām; mērķu un rīcības plāna komunikācija pēc apmācību periodā		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Apmācību materiālu kopsavilkums elektroniskā formātā		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Praktiska ikdienas čekliste un mājasdarbi darbiniekiem apgūto zināšanu ieviešanai praksē		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
30-60 dienas pēc apmācībām, klātienēs vai attālinātā 2 stundu atgriezeniskās saites un apgūto zināšanu nostiprināšanas sesija darbiniekiem		<input checked="" type="checkbox"/>		
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 galdiņu 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



DROŠĪBAS JAUTĀJUMI*

Centurion Hospitality

APMĀCĪBĀM NODROŠINA:

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

- 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 apkalpošanas praktiķu dibināts uzņēmums. Esam cilvēki, kuri profesionālu komunikāciju pazīst tuvplānā un palīdz izvairīties no kļūmēm, kuras klienti nepiedod.

Mūsu misija ir dot zināšanas un instrumentus, ar kuriem nodrošināt izcilu klientu servisu, teicamas atsauksmes un ilgstoši lojālus klientus.

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

4500+ apmācītu cilvēku
240+ apmācību projekti
10+ nozaru klienti
7+ gadi apmācību vadīšanā



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!

