



CENTURION HOSPITALITY

TEICAMA APKALPOŠANA



IZCILAS ATSAUKSMES



VEIKSMĪGS BIZNESS

“IZCILS SERVISS SKAISTUMKOPŠANĀ”

SPA UN SKAISTUMKOPŠANAS NOZARES PERSONĀLAM UN VADĪBAI



Šīs 2 dienu apmācības parāda kā efektīvi vadīt klientu emocijas un lēmumus **pirmā iespaida radīšanā, pārdošanā, atsauksmēs un vēlmē atgriezties.**

Ar dažādām spēlēm un aktivitātēm, apmācībās tiek spēcīgi iedvesmots ikviens darbinieks, tiek veikta komandas saliedēšana un arī radītas jaunas idejas uzņēmuma izaugsmei.

Šīs ir sevi pierādījušas un atmiņā paliekošas apmācības. Tās parāda, kā ar izcilu servisu sasniegt augstu klientu lojalitāti un garantēti pārdot vairāk.



SEVIS
PĀRDOŠANA



LOJALITĀTES
FORMĒŠANA



SAGAIĀDĪŠANA
KLĀTIENĒ



SPĒCĪGA
KOMANDA



RŪPES
PROCEDŪRAS
LAIKĀ

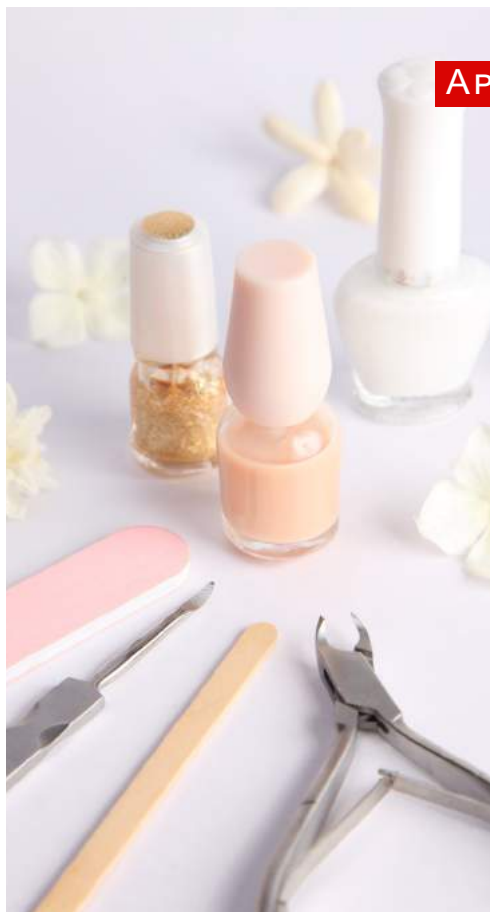


IDEJAS UN
IZAUGSME



CILVĒKI DODAS PIE TIEM, KURIEM UZTICAS.
UN VIŅI UZTICAS TIEM, KURI PROT PĀRDOT SEVI.

APMĀCĪBU PAMATMĒRĶI





- ✓ sekmēt veiksmīgu pirmo iespaidu par uzņēmumu un celt produktu un pakalpojumu vērtību klientu acīs
- ✓ attīstīt darbinieku spēju iepatīties klientiem un pirms produktiem un pakalpojumiem prast "pārdot sevi"
- ✓ celt vidējo pirkuma summu un pārdošanas rezultātus, veicināt klientu lojalitāti un pozitīvas atsauksmes
- ✓ atsvaidzināt darbinieku prasmes un iedot jaunus instrumentus klātienēs un attālinātajai komunikācijai
- ✓ iedvesmot, motivēt un vienot komandu, uzlabot darbinieku lojalitāti un piederības sajūtu uzņēmumam

ŠĪS APMĀCĪBAS NAV KĀRTĒJĀ LEKCIJA – TĀS IR ĪSTS ENERĢIJAS LĀDIŅŠ, KAS SAPURINA, IESAISTA, IZGLĪTO UN IEDVESMO!





APMĀCĪBU NORISE



ATMOSFĒRA

-  Viegls humors un iedvesmojoša vide
-  Īpaši piemeklēta fona mūzika



AKTIVITĀTES

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

PIEEJA

-  Praktisku dzīves situāciju izklāsti
-  Mājasdarbi pēc apmācībām

NORISE

-  Optimāls norises ilgums
-  Komfortablas pauzes

MĒS SNIEDZAM VIEGLI PIELIETOJAMUS SOĻUS,
RĪKUS UN FRĀZES, KURI JAU NĀKAMAJĀ
DIENĀ DOD TAUSTĀMU REZULTĀTU!



9h

Stundu
skaits

2d.

Dienu skaits
klātienē

4.5h
kopā ar
pauzēm

Vienā
dienā

1. Biežākās un rupjākās kļūdas apkalpošanā, komunikācijā un pārdošanā
2. Kā citiem pārdot sevi – klientiem, kolēģiem un sadarbības partneriem
3. Izaugsme un profesionāla pieeja darbam, sevis motivācija un enerģijas atjaunošana
4. Ārēji līdzīgo uzņēmumu, produktu un pakalpojumu laikmets – kā atšķirties no citiem
5. Ienākošie un izejošie zvani – ko ieviest, no kā izvairīties un kā palikt atmiņā
6. Sarakste soc. tīklos un citviet – kā ātri, efektīvi un profesionāli izcelties starp citiem
7. WhatsApp un soc. tīklu komunikācijas kļūdas un labā prakse, mūsu tēls digitāli
8. Personīgās higiēnas, apģērba, rotu un kosmētikas loma komunikācijā
9. Efektīva 10 soļu pieeja klientu sagaidīšanā, vadīšanā un uzticēšanās sajūtas radīšanā
10. Komunikācija un klientu labsajūta spa un skaistumkopšanas procedūras laikā
11. Atmiņās paliekoša atvadīšanās un klientu lojalitātes formēšana
12. Veiksmīga un motivēta komandas gara veidošana, tā ietekme uz klientiem
 - Veiksmīga prakse un idejas komandas darbā
 - Galvenie pienākumi pret katru kolēģi
 - Komplimentu spēle
13. Praktiskais darbs grupās
 - Optimizācija: kur ietaupīt laiku, līdzekļus un citus uzņēmuma resursus
 - Pārdošana: ar ko uzrunāt jaunus klientus un sekmēt esošo lojalitāti
 - Wow faktors: kā pārsniegt klientu gaidīto – klātienē un attālināti
14. Mājasdarbi paliekošiem rezultātiem



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:

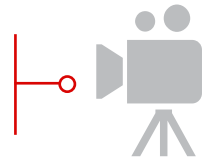
Aesthetica, Anti-Aging Institute, Hotel Jurmala Spa, Luminor, Porsche, SEB, Skechers, Vincents u.c.

Mani bieži raksturo kā ļoti enerģisku treneri, kurš spēj iedvesmot un panākt reālas pārmaiņas apkalpošanas kvalitātē. Iemesli 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>



DALĪBNIKU ATSAUKSMES

“Zināšanas tiks pielietotas uzreiz. Pēc sarunas ar kolēģiem, spriežu, ka arī viņi ir ieguvuši vērtīgus "ieročus" ikdienai.

“Lieliski, uzmundrinoši, attīstoši, pilnveidojoši. Programma atgādināja par aizmirstām sīkām lietiņām, taču tām vajadzētu kļūt par ikdienu.

“Šīs bija labākās apmācībās, kurās esmu piedalījies. Iegūtās zināšanas izmantošu gan darbā ar klientiem, gan mājās ar ģimeni.

“Neatkarīgi no darbības sfēras, katrs var identificēt sevi un savu uzņēmumu. Ļoti patika atmosfēra, fona mūzika un pasniegšanas veids.

“Didzis ir ļoti gaišs un pozitīvs. Viegli atrod kontaktu ar visiem. Patīk sajūta, ka vēlos turpināt. Šī ir sajūta, kas ir pēc labi padarīta darba.

“Prieks par pārsniegtajām ekspektācijām. Parasti saku, ka labās lietas un receptes ir jākopē. Citiem koučiem būtu jākopē Didzi.



Apmācības par klientu apkalpošanu bija tīrā bauda. Labi un kvalitatīvi pavadīts laiks. Uzlikti visi vajadzīgie un svarīgie uzsvāri un ar lielisku piemēru palīdzību panākta vēlāmā izpratne.

Šādas apmācības kalpo par ļoti labu motivācijas pasākumu darbiniekiem. Uzrāviens un entuziasms, kas redzams darbiniekos pēc mācībām, ir tā vērts. Ja darbiniekus nespēj pietiekami iedvesmot tas, ko jūs viņiem sakāt diendienā, aiciniet Didzi, jo no viņa mutes katrs vārds tiek burtiski uzsūkts un iedzīvināts ikdienā.

Zane Rēvalde
ANTI-AGING INSTITUTE vadītāja



Apmācības pie Didža iesaku apmeklēt ikvienam, neatkarīgi no nozares. Tās ir kā sveigs gaisa malks pēc kārtīga maratona, kuras liek apskatīties uz niansēm, izvērtēt nepilnības, iztaisnot muguru un kļūt labākiem. Tajās jebkurš var paskatīties uz pakalpojumu sniegšanas niansēm gan no pakalpojuma sniedzēja, gan no pakalpojumu ņēmēja rakursa.

Manuprāt, šodien darbinieki daudzas kvalitātes apvieno vienā profesijā, tāpēc apmācības ir ļoti būtiskas ne tikai jaunajiem censoņiem, bet arī rūdītiem nozares speciālistiem, lai paplašināt savu redzējumu.

Gita Stankus
MAESTRO DESIGN HOTEL
AND RESTAURANT vadītāja



Didzis uz katru apmācību dienu pamatīgi gatavojās, vairākkārt pārrunājot mūsu vēlmes un rezultātā piemēroja programmu atbilstoši individuālajām vajadzībām. Zināt un pielietot praksē – tās ir divas dažādas lietas. Pateicoties Didzim, esam ieviesuši vairākas pozitīvas pārmaiņas mūsu komandas ikdienā. Lejūtoties slepenā pircēja lomā, Didzis spēja novērtēt mūsu pakalpojumus kā klients un sniedza vairākas vērtīgas atziņas un ieteikumus, ko veiksmīgi pielietojam šodien.

Paldies par ieguldīto laiku un sniegto motivācijas devu izaugsmei gan mums kā klīnikai, gan katram darbiniekam! Bija tiešām aizraujoši, sirsnīgi un pozitīvi!

Dr. Evija Rodke
AESTHETICA klīnikas vadītāja, plastikas ķirurgs



Iedvesmojoša un pozitīvi pavadīta mācību diena kopā ar kolēģiem.

Didzis noteikti ir cilvēks, kurš ar savu pieredzi, zināšanām un attieksmi spēj pārējos aizraut un rosināt jaunas idejas par izcilu apkalpošanas servisu.

Evija Felsa
SEB klientu atbalsta grupas vadītāja



APLŪKO ARĪ CITU VADĪTĀJU ATSAUKSMES
www.centurionhospitality.com/lv

SADARBĪBAS IESPĒJAS



		1. sadarbības modelis	2. sadarbības modelis	3. sadarbības modelis	4. sadarbības modelis
		VISS IEKĻAUTS	APMĀCĪBAS UN ZINĀŠANU NOSTIPRINĀŠANAS SESIJA	TIKAI APMĀCĪBAS, PILNĀ PROGRAMMA	TIKAI APMĀCĪBAS, SAĪSINĀTĀ PROGRAMMA
Pasniedzēja klātienē un attālinātā iepazīšanās ar uzņēmumu kā slepenajam klientam <i>(Iīdz 3 stundām, izmaksas par produktu un pakalpojumu iegādi atgriež uzņēmums vai to iegādei piešķir dāvanu karti)</i>		<input checked="" type="checkbox"/>			
Attālinātā tikšanās ar uzņēmuma vadību par veiktajiem novērojumiem pēc slepenā klienta pārbaudes; veikto novērojumu iekļaušana apmācību programmas izstrādē		<input checked="" type="checkbox"/>			
Apmācību programmas pielāgošana un vadīšana		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Klātienē 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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Apmācību materiālu kopsavilkums elektroniskā formātā		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Praktiskas ikdienas čeklistes un mājasdarbi darbiniekiem apgūto zināšanu ieviešanai praksē		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
30-60 dienas pēc apmācībām, klātienē vai attālinātā 2 stundu atgriezeniskās saites un apgūto zināšanu nostiprināšanas sesija darbiniekiem		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
KLĀTIENES apmācības	Dienu skaits	2 DIENAS	2 DIENAS	2 DIENAS	1 DIENA
	Stundu skaits ar pauzēm	9 h	9 h	9 h	7 h
ATTĀLINĀTĀS apmācības	Dienu skaits	3 DIENAS	3 DIENAS	3 DIENAS	2 DIENAS
	Stundu skaits ar pauzēm	8 h	8 h	8 h	7 h
Ieteicamais dalībnieku skaits 1 grupā		6 - 20	6 - 20	6 - 20	6 - 20

Klātienas 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

Centurion Hospitality

NODROŠINA:

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



DROŠĪBAS JAUTĀJUMI*

- klātienas 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>

IZCILS SERVISS –
MŪSDIENĪGA
BIZNESA PAMATS!



+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/videoatsauksmes>



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

