



CENTURION HOSPITALITY

TEICAMA APKALPOŠANA



IZCILAS ATSAUKSMES



VEIKSMĪGS BIZNESS

## “KĀ PĀRDOT SEVI, ĒDIENUS UN DZĒRIENUS”

RESTORĀNU, KAFEJNĪCU UN BĀRU VIESMĪĻIEM, BĀRMEŅIEM UN VADĪBAI



Šīs 2 dienu viesmīļu apmācības parāda kā efektīvi vadīt viesu 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 grupu darbos tiek praktizēta efektīva tiešā pārdošana.

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



SEVIS  
PĀRDOŠANA



LOJALITĀTES  
FORMĒŠANA



VIESU  
VADĪŠANA



PERSONĪGĀ  
HIGIĒNA



EFEKTĪVA  
PĀRDOŠANA



SPĒCĪGA  
KOMANDA

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





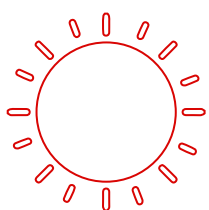
## APMĀCĪBU PAMATMĒRĶI

- ✓ sekmēt veiksmīgu pirmo iespaidu par uzņēmumu un celt produktu un pakalpojumu vērtību viesu acīs
- ✓ attīstīt darbinieku spēju iepatikties viesiem un pirms ēdienu un dzērienu pārdošanas prast "pārdot sevi"
- ✓ celt pārdošanas rezultātus un vidējo čeka summu, veicināt viesu lojalitāti un pozitīvas atsauksmes
- ✓ ar praktisko darbu pārdošanā, ļaut darbiniekiem sajust "pareizas pārdošanas" pieeju un efektivitāti
- ✓ iedvesmot, motivēt un vienot komandu, uzlabot darbinieku lojalitāti un piederību uzņēmumam

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

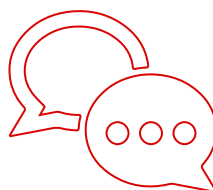


## APMĀCĪBU NORISE



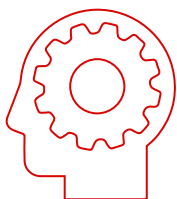
### ATMOSFĒRA

- Viegls humors un iedvesmojoša vide
- Īpaši piemeklēta fona mūzika



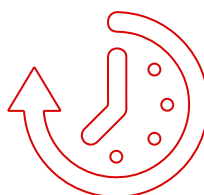
### PIEEJA

- Praktisku dzīves situāciju izklāsti
- Mājasdarbi pēc apmācībām



### AKTIVITĀTES

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



### NORISE

- Optimāls norises ilgums
- Komfortablas pauzes

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.	Biezākās un rupjākās kļūdas restorānos, bāros un kafejnīcās
2.	Kā pārdot sevi – viesiem, 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.	Efektīva 10 soļu pieeja viesu sagaidīšanā, vadīšanā un uzticēšanās sajūtas radīšanā
6.	Viesu vēlmju izziņāšana un pasūtījuma pieņemšana
7.	Lojalitātes, pozitīvo atmiņu un viesu vēlmes atgriezties veidošana
8.	Pārbaudītas komunikācijas frāzes un piemēri katrā no augstākajiem soļiem
9.	Personīgā higiēna, apģērbs, rotas un kosmētika – kā nesagraut savu un kolēģu smagi ieguldīto darbu
10.	Pārdošana caur garšām un idejām <ul style="list-style-type: none"><li>- Kādēļ pārdošanu neveic 90% viesmīļu un bārmeņu</li><li>- Prasme pārdot pret prasmi pierakstīt, pienest un padot</li><li>- Pārdošanas psiholoģija, uztvere un darbs ar sevi</li><li>- Kādēļ pareiza pārdošana nav uzbāzība un ko tā sniedz viesim</li><li>- Kādēļ pārdošana nav tādos jautājumos kā “Varbūt uzreiz ko padzerties?”, “Kādas piedevas vai glāzi vīna?”, “Desertu, tēju vai kafiju?” u.tml.</li><li>- Vajadzību radīšana, mazie knifi un 20 pārdošanas pieejas ar frāzēm: kokteiļi, alus, vīns, sidrs, karstie dzērieni, deserti, ēdieni, piedevas</li></ul>
11.	Praktiskais darbs – treniņš: veiksmīgu pārdošanas frāžu izstrāde <ul style="list-style-type: none"><li>- Viesmīļu un bārmeņu sadalīšana grupās</li><li>- Pārdošanas situāciju izloze un praktiskais darbs</li><li>- Izstrādāto pārdošanas pieeju un frāžu prezentācija un analīze</li></ul>
12.	Veiksmīga un motivēta komandas gara veidošana, tā ietekme uz viesiem <ul style="list-style-type: none"><li>- Veiksmīga prakse un idejas komandas darbā</li><li>- Galvenie pienākumi pret katru kolēģi un uzņēmumu</li><li>- Komplimentu spēle</li></ul>
13.	Mājasdarbi paliekošiem rezultātiem



## Apmācību vadītājs: **DIDZIS GRĀVĪTIS**



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

Pieredze sadarbībā ar:

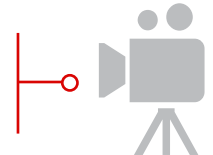
*Entresol, Italissimo, Kolonāde, OZO Restorāns, Rātes Vārti, Rocket Bean Cafe, Vairāk Saules, Vecpūsis, Vincents, Zoltners u.c.*

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 pieczvaigžņu 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/videoatsaukmes>



### DALĪBNIEKU ATSAUKSMES

“ Jūtama pasaules elpa. Ļoti profesionāli un pamācoši. Ja līdz šim likās, ka visu daru ļoti labi, tagad saprotu, ka vēl ir kur tiekties.

“ Trāpīgas, ievirzošas, pozitīvas, draudzīgas, atmiņā paliekošas. Apmācības ļoti palīdzēs – ir jauns skatījums uz lietām, redzu pieļautās kļūdas.

“ Profesionāli. Ne ko pielikt, ne ko atņemt. Izcils orators, lieliski pārzina šī brīža tendences un tām seko līdzī – to nevar nepamanīt.

“ Noderīgi, interesanti, jautri, mūsdienīgi pasniegts. Tiešām teicami. Salīdzinot ar pilnīgi visām lekcijām, šīs ir bijušas prātā paliekošākās.

“ Iedvesma! Sapurināšana! Pozitīvisms! Iedrošināšana! Izcili noorganizētas apmācības. Lieliski piemēri, lieliska atmosfēra.

“ Superpozitīvs pasniedzējs, patika reālie piemēri no dzīves, no sfēras, laba humora izjūta. Zina savu darbu un prot nodot informāciju.

### ENTRESOL

*Pirmais iespaids nezinot Didzi var būt maldīgs. Bet jau pēc pirmajām sarunu un lekciju minūtēm, ir saprotams, ka viņš zina par ko runā un ko māca. Lai arī apmācības ir brīvā gaisotnē, tajās valda arī disciplīna un cieņa pret pašu pasniedzēju. Tas sekmē uztveri un pārlicību par stāstīto. Nogurums vai nevēlēšanās Didzi klausīties apmācību laikā nav iespējams. Didzis ir pozitīvisms, kas mijas ar realitāti un to visu pasniedz ar platu smaidu. Pat slinkākie darbinieki pēc apmācībām ir uzlādēti uz vismaz trīs mēnešiem, bet čaklākie pat uz gadu.*

**Raimonds Zommers**  
Restorāna ENTRESOL šefpavārs un īpašnieks



*Individuāla un profesionāla pieeja, iepriekš veicot kafejnīcu izpēti un slepenā viesu vizītes. Didzis ir ļoti laipns un patīkams kā cilvēks, iedvesmojošs, korekts un ir viegli komunicēt. Spēja sniegt izcilu servisu un pārsteigt – noteikti profesionālis savā jomā uz visiem 100%.*

*Apmācībās pārdomāts bija itin viss, lai visi justos ērti – brīva atmosfēra, patīkama fona mūzika, aktivitātes, dalīšanās pieredzē ar piemēriem no dzīves, domu gaudi, humors un uzmanības noturēšana. Pēc katrām Didža apmācībām darbiniekos uzreiz bija jūtams progress un jauna iedvesma – praksē tiek izmantotas jaunās un arī atsvaidzinātās esošās zināšanas.*

**Ize Ozola**  
Graudzētavas ROCKET BEAN un  
ROCKET BEAN COFFEE HOUSE direktore

## HERCOGS

GIMENES RESTORĀNS

*Didža Grāvīša apmācības noteikti iesaku apmeklēt gan iesācējiem, gan senioriem, jo ikdienas rutīnā arī profesionāļi nereti aizmirst ikdienišķas, bet ļoti svarīgas lietas. Apmācības norit vieglā, nepiespiestā gaisotnē un pāris stundas paiet vienā elpas vilcienā. Īpaši vērtīgs ir komandas darbs ar praktiskajiem uzdevumiem. Jebkura uzņēmuma galvenā vērtība ir kvalificēts personāls un šajā jomā noteikti var palīdzēt pozitīvisma rakete – Didzis.*

**Andris Rūmītis**  
Ģimenes restorāna HERCOGS namatēvs

## OZO

RESTORĀNS

*Ar Didzi esam pazīstami kopš 2018. gada pavasara, toreiz uzsāko sadarbību turpinot vēl šodien. Didzis ļoti īsā laikā spēj iedvesmot ikvienu – darbinieki pēc apmācībām kļūst jūtami pozitīvāki, atvērtāki un smaidīgāki.*

*Viens no Didža spēcīgākajiem darbības virzieniem ir pārdošana un piepārdošana. Vienmēr prieks skatīties, kā pēc apmācībām darbinieki sacenšas savā starpā, kā nebaidās viesiem prasmīgi ieteikt ēdienus un dzērienus. Tas ievērojami atsaucas uz ieņēmumiem un biznesu kopumā. Prieks arī par to, ka darbinieki krietni vairāk seko līdzī savam ārējam izskatam un runas manierēm klātienē un pa telefonu. Sadarbību iesaku ikvienam – tās būs vieglas un nepiespiestas apmācības ar teicamu fona mūziku un iedvesmojošu atmosfēru.*

**Eduards Bogdanovs**  
OZO restorāns īpašnieks



APLŪKO ARĪ CITU VADĪTĀJU ATSAUKSMES  
[www.centurionhospitality.com/lv](http://www.centurionhospitality.com/lv)

## SADARBĪBAS IESPĒJAS



1. sadarbības modelis	2. sadarbības modelis	3. sadarbības modelis	4. sadarbības modelis
VISS IEKĻAUS	APMĀCĪBAS UN ZINĀŠANU NOSTIPRINĀŠANAS SESIJA	TIKAI APMĀCĪBAS, PILNĀ PROGRAMMA	TIKAI APMĀCĪBAS, SAĪSINĀTĀ PROGRAMMA

Pasniedzēja klātienēs un attālinātā iepazīšanās ar viesmīļiem, bārmeņiem un uzņēmumu kā slepenajam klientam (Tīdž 3 stundām, izmaksas par ēdienu un dzērienu iegādi 2 personām atgriež uzņēmums vai to iegādei piešķir dāvanu karti)	<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; praktiskie darbi un to izveide	<input checked="" type="checkbox"/>	<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"/>	<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 viesmīļiem un bārmeņiem apgūto zināšanu ieviešanai praksē	<input checked="" type="checkbox"/>	<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 viesmīļiem, bārmeņiem un vadībai	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

<b>KLĀTIENES</b> apmācības	Dienu skaits	2 DIENAS	2 DIENAS	2 DIENAS	1 DIENA
	Stundu skaits ar pauzēm	9 h	9 h	9 h	7 h
<b>ATTĀLINĀTĀS</b> 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

## TEHNISKAIS NODROŠINĀJUMS

### 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



### DROŠĪBAS JAUTĀJUMI\*

### Centurion Hospitality

#### NODROŠINA:

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

- 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 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.**

4500+ apmācītu cilvēku  
240+ apmācību projekti  
17+ gadu pieredze viesmīlībā  
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/videoatsaukmes>



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

