



CENTURION HOSPITALITY

ALPHA
PARTNERS

“KĀ PĀRDOT SEVI?”

APKALPOŠANAS, KOMUNIKĀCIJAS UN PĀRDOŠANAS APMĀCĪBAS



Šīs apmācības parāda kā ar apkalpošanas kvalitāti un pārdošanu apsteigt konkurentus klātienē un attālināti.

Četrās dienās un 18 stundās sniegsim praktiskus rīkus kā vadīt klientu emocijas un lēmumus pirmā iespaida radīšanā, pārdošanā, atsauksmēs un vēlmē atgriezties.

SEVIS
PĀRDOŠANAEFEKTĪVA
PĀRDOŠANAKLĀTIENES
TIKŠANĀSVAJADZĪBU
RADĪŠANAATTĀLINĀTĀ
KOMUNIKĀCIJAIEBILDUMU
ATSPĒKOŠANA

**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
- ✓ veicināt klientu lojalitāti, pozitīvas atsauksmes un piederības sajūtu uzņēmumam un tā darbiniekiem
- ✓ atsvaidzināt darbinieku prasmes un iedot jaunus instrumentus klātienēs un attālinātajai komunikācijai
- ✓ attīstīt spēju iepatīties klientiem un pirms produktu un pakalpojumu piedāvāšanas prast "pārdot sevi"
- ✓ attīstīt prasmes pārdošanas veicināšanā un piepārdošanā, celt vidējo darījumu summu un pārdošanas rezultātus
- ✓ veidot izpratni par strukturētu un efektīvu pārdošanas procesu, tā soļiem un uzdevumiem
- ✓ apgūt metodes un tehnikas, kā efektīvi izziņāt klientu esošās vēlmes un vajadzības
- ✓ iemācīties veidus, kā neitralizēt un atspēkot klientu iebildumus
- ✓ attīstīt prasmes virzīt klientus uz lēmuma pieņemšanu un noslēgt darījumus

MĒS SNIEDZAM VIEGLI PIELIETOJAMUS SOĻUS, RĪKUS UN FRĀZES, KURUS JAU NĀKAMAJĀ DIENĀ IZMANTOT SAVĀ IKDIENĀ UN UZREIZ REDZĒT TAUSTĀMU REZULTĀTU.





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



1.diena	1. Pārliecinošs pirmais iespaids – kā citiem veiksmīgi pārdot sevi	
2.diena	2. Izaugsme un profesionāla pieeja darbam, sevis motivācija un enerģijas atjaunošana	
4.5h dienā	3. Ārēji līdzīgo uzņēmumu, produktu un pakalpojumu laikmets – kā atšķirties no citiem	
KLĀTIENĒ	4. Pārliecinoši soļi klientu sagaidīšanā, vadīšanā un uzticēšanās sajūtas radīšanā	
Vada Didzis Grāvītis	5. Lojalitātes formēšana un atmiņās paliekoša atvadīšanās	
	6. Efektīvas komunikācijas frāzes un piemēri katrā no augstākajām situācijām	
	7. Personīgā higiēna, apģērbs, rotas un kosmētika – kā nesagraut savu un kolēģu smagi ieguldīto darbu	
	8. Ienākošie un izejošie zvani – ko ieviest, no kā izvairīties un kā palikt atmiņā	
	9. Sarakste e-pastos un citviet – kā ātri, efektīvi un profesionāli izcelties starp citiem	
	10. WhatsApp un sociālo tīklu kļūdas un labā prakse, digitālais tēls	
	11. Praktiskie darbi grupās <ul style="list-style-type: none"> - IZAICINĀJUMI: Kā saglabāt esošos klientus un sekmēt to lojalitāti - IDEJAS: Alternatīvi risinājumi jaunu klientu piesaistē un wow faktora radīšanā - OPTIMIZĀCIJA: Kur ietaupīt laiku, līdzekļus un citus resursus, nezaudējot kvalitāti - IZAUGSME: Ko mēs kā komanda vēlamies sasniegt 6 mēnešu laikā un, kā to paveikt 	
	12. Veiksmīga un motivēta komandas gara veidošana, tā ietekme uz klientiem <ul style="list-style-type: none"> - Veiksmīga prakse un idejas komandas darbā - Galvenie pienākumi pret katru kolēģi - Komplimentu spēle 	
	3.diena	1. Veiksmīga pārdošanas mentalitāte un attieksme
	4.diena	2. Kā klienti pērk un pieņem pirkšanas lēmumus
	4.5h dienā	3. Kādēļ profesionāla pārdošana nav uzbāzība
	KLĀTIENĒ	4. Strukturēta un efektīva pārdošanas saruna un process
Vada Guntars Logins	5. Klienta esošo vajadzību izzināšana un jaunu vajadzību radīšana	
	6. Produktu un pakalpojumu prezentēšana, vērtības argumentēšana	
	7. Klientu iebildumi un to atspēkošana - darbs grupās	
	8. Cenas aizstāvēšana un kaulēšanās - darbs pāros	
	9. Virzīšana uz lēmuma pieņemšanu un darījumu	
	10. Attiecību uzturēšana ar jauniem un esošiem klientiem	
	11. Darbs un komunikācija ar grūtajiem klientiem	
	12. Apmācību sertifikātu pasniegšana	

* Ja apmācības noris attālināti, apmācību programma tiek pielāgota 6 norises dienām, pa 3 stundām katrā dienā.



CENTURION HOSPITALITY

DIDZIS GRĀVĪTIS

CENTURION HOSPITALITY VADĪTĀJS UN DIBINĀTĀJS

APKALPOŠANAS, VIESMĪLĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS TRENERIS

17+ gadi apkalpošanā, viesmīlībā un vadībā

2000+ stundas apmācību vadīšanā

7+ gadi apmācot 11 nozaru uzņēmumus

Pieredze sadarbībā ar:

Anti-Aging Institute, Italissimo, King Coffee Service, Luminor, Ursus Forwarding, Porsche, SEB, Skechers u.c.

Mani bieži raksturo kā ļoti enerģisku treneri, kurš spēj iedvesmot un panākt reālas pārmaiņas apkalpošanas kvalitātē. Par savu lielāko pievienoto vērtību uzskatu personīgo pieredzi – man ir 10 gadu praktiskā un vadības pieredze piecvaigžņu viesnīcās, savukārt pēdējos 7 gadus apmācu 11 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.

Esmu kartinga entuziasts un auto testu cienītājs; starp saviem hobijiem minu arī restorānus, ceļošanu un riteņbraukšanu.



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.



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



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



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



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



+371 2201 5433

didzis@centurionhospitality.com

www.centurionhospitality.com/lv



GUNTARS LOGINS

ALPHA PARTNERS VADĪTĀJS UN DIBINĀTĀJS
PĀRDOŠANAS UN UZŅĒMUMU IZAUGSMES TRENERIS

11+ gadu pieredze pārdošanā un vadībā

80 000+ tiešās pārdošanas situācijas 3 kontinentos

Pārdošanas kursa direktors Stokholmas
Ekonomikas augstskolā Rīgā

Pieredze sadarbībā ar:

*Baltic International Bank, Capitalia, Indexo,
Inchcape Motors Latvia, Latvijas Valsts Meži, LMT,
Lindström, Orkla Latvija, Tele2, Tenapors u.c.*

Ikdienā palīdzu uzņēmumiem un organizācijām darbu ar klientiem padarīt efektīvāku – gan piesaistot jaunus, gan strādājot ar esošajiem klientiem. Savus pārdošanas pamatus esmu ielicis tiešās pārdošanas darbā ASV un Kanādā – klauvējot pie svešu cilvēku durvīm ar mērķi nodibināt kontaktu un pārdot savus produktus.

Šo pieredzi tagad izmantoju ikdienas darbā, veicot pārdošanas auditus, veidojot pārdošanas rokasgrāmatas un vadot apmācības dažādu nozaru uzņēmumiem. Nodarbībās, kuras vadu, fokuss tiek likts uz praktiskām pārdošanas iemaņām, lai jau nākamajā darba dienā dalībnieks tās spēj pielietot un iegūt izmērāmu rezultātu.

Esmu aizrautīgs kalnu ultra-maratonists ar finišētiem 100+ km kalnu skrējieniem Jaunzēlandē, Austrālijā, Argentīnā, Dienvidāfrikā un Marokā.



Ļoti novērtēju, ka Guntars nevis vienkārši novadīja apmācības, kurās atkātoja vispārzināmas lietas, bet gan spēja iedot jaunus pārdošanas rīkus un instrumentus arī darbiniekiem, kuriem ir liela pieredze darbā ar klientiem.



Guntars ir sava darba lietpratējs un eksperts – par to pārliecinājās mūsu kopīgās sadarbības laikā, kurā strādājām ar mūsu klientu apkalpošanas un pārdošanas komandu.



Ļoti kvalitatīvas apmācības. Uzreiz var redzēt, ka Guntars ir nevis teorētiķis, kas atstāta grāmatās lasītas lietas, bet gan pats ir ar ļoti lielu tiešās pārdošanas pieredzi.



Guntars ļoti labi spēja iedziļināties mūsu uzņēmuma ikdienas darbā ar klientiem, iekšējos procesos, komunikācijā un, balstoties uz to, sniegt kvalitatīvu atgriezenisko saiti un jēgpilnus ieteikumus, kā arī iedot jaunu pieredzi un skatījumu par to, kā efektīvāk strādāt ar klientiem.

 +371 2203 7178

 guntars@alphapartners.lv

 www.alphapartners.lv

SADARBĪBAS IESPĒJAS

	1. sadarbības modelis	2. sadarbības modelis	3. sadarbības modelis
	Viss IEKĻAUS	APMĀCĪBAS UN ZINĀŠANU NOSTIPRINĀŠANAS SESIJA	TIKAI APMĀCĪBAS
Pasniedzēju klātienes un attālinātā iepazīšanās ar uzņēmumu kā slepenajiem klientiem (katram pasniedzējam līdz 3 stundām)	<input checked="" type="checkbox"/>	NAV IEKĻAUS	NAV IEKĻAUS
Pasniedzēju attālinātā tikšanās ar uzņēmuma vadību par veiktajiem novērojumiem pēc slepenā klienta pārbaudēm; veikto novērojumu iekļaušana apmācību programmas pielāgošanā	<input checked="" type="checkbox"/>	NAV IEKĻAUS	NAV IEKĻAUS
Apmācību programmas pielāgošana uzņēmumam un nozarei, apmācību vadīšana	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Pasniedzēju klātienes 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"/>
Praktiskas ikdienas čeklistes un mājasdarbi darbiniekiem apgūto zināšanu ieviešanai praksē	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	NAV IEKĻAUS
30-60 dienas pēc apmācībām, attālinātā 2 stundu atgriezeniskās saites un apgūto zināšanu nostiprināšanas sesija ar abiem pasniedzējiem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	NAV IEKĻAUS
Ieteicamais dalībnieku skaits 1 grupā	6 - 20	6 - 20	6 - 20

NORISE KLĀTIENĒ:

18h

Stundu skaits

4 d.

Dienu skaits

4.5h, ieskaitot 2x15 min. pauzes

Vienā dienā

1 d. nedēļā

4 nedēļas pēc kārtas

NORISE ATTĀLINĀTI:

18h

Stundu skaits

6 d.

Dienu skaits

3h, ieskaitot 2x15 min. pauzes

Vienā dienā

1 d. nedēļā

6 nedēļas pēc kārtas

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)
- pasniedzēju 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 un Alpha Partners

NODROŠINA:

- projektoru
- projektoru ekrānu
- datoru
- audio aparatūru
- slaidu pārslēdzēju
- rakstīšanas pamatnes
- vārdu nozīmītes
- apmācību sertifikātus



DROŠĪBAS JAUTĀJUMI

- Klātienas apmācībās to vadītāji ierodas sejas aizsargmaskās un tās lieto arī pauzēs un aktivitātēs
- Apmācību vadītāji no dalībniekiem ietur vismaz 2 m distanci
- Apmācību vadītāji sejas maskas novelk tikai vadot apmācības
- Apmācību laikā, līdz tuvākajam dalībniekam, to vadītājiem 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