



CENTURION HOSPITALITY

TEICAMA APKALPOŠANA



IZCILAS ATSAUKSMES



VEIKSMĪGS BIZNESS

“RANDIŅŠ AR KLIENTU?”

KAD TEICAMŠ KLIENTU SERVISS IR PĀRDOŠANA



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

Ar dažādām spēlēm un aktivitātēm 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



PERSONĪGĀ
HIGIĒNA



KLĀTIENES
TIKŠANĀS



SPĒCĪGA
KOMANDA



ATTĀLINĀTĀ
KOMUNIKĀCIJA



IDEJAS UN
IZAUGSME



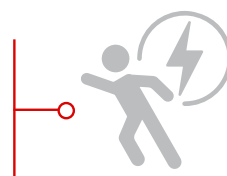
CILVĒKI DODAS PIE TIEM, KURIEM UZTICAS.
UN VIŅI UZTICAS TIEM, KURI PROT PĀRDOT SEVI.



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 darījumu 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.	Pārliecinošs pirmais iespaids – kā citiem veiksmīgi pārdot sevi
2.	Izaugsme un profesionāla pieeja darbam, sevis motivācija un enerģijas atjaunošana
3.	Ārēji līdzīgo uzņēmumu, produktu un pakalpojumu laikmets – kā atšķirties no citiem
4.	Pārliecinoši soļi klientu sagaidīšanā, vadīšanā un uzticēšanās sajūtas radīšanā
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.	Auksto pārdošanas zvanu psiholoģija, uztvere, pieeja un mazie knifi
10.	Sarakste e-pastos un citviet – kā ātri, efektīvi un profesionāli izcelties starp citiem
11.	WhatsApp un soc. tīklu komunikācijas kļūdas un labā prakse, mūsu tēls digitāli
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
13.	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
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:

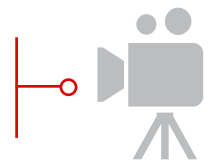
Aesthetica, Anti-Aging Institute, King Coffee Service, Luminor, Porsche, SEB, Skechers, Verdikts u.c.

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

VADĪTĀJU ATSAUKSMES



AESTHETICA

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. Iejūtoties slepenā pircēja lomā, Didzis spēja novērtēt mūsu pakalpojumus kā klienti 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 ķirurģe

SEB

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

 Anti-Aging Institute

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

VANS
"OFF THE WALL!"

BALLZY
BUILT FOR BALL

SKECHERS

Didzis ir pozitīvisms, kas pielīp arī pārējiem. Šo pozitīvisma lādiņu un Didža enerģiju sajūt ikviens apmācību dalībnieks. Jebkurā nozarē svarīga ir komunikācija ar sadarbības partneriem un kolēģiem. Līdz ar to Didža pieredze un tās pasniegšanas veids ir atslēga, un tas arī bija iemesls, kādēļ izvēlējamies sadarboties.

Sadarbību ar Didzi es ieteiktu uzņēmumiem, kuri regulāri rīko apmācības, bet jūt, ka no darbiniekiem īsti nav atgriezeniskās saites. Didzis noteikti parādīs, ka apmācību dalībnieks no semināra var iznākt priecīgs un iedvesmots un gatavs izmēģināt jaunās iemaņas dzīvē.

Austris Krūmiņš
SKECHERS, VANS un BALLZY vadītājs Latvijā



APLŪKO ARĪ CITU VADĪTĀJU ATSAUKSMES
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	TĪKAI APMĀCĪBAS, PILNĀ PROGRAMMA	TĪKAI APMĀCĪBAS, SAĪSINĀTĀ PROGRAMMA

Pasniedzēja klātienēs un attālinātā iepazīšanās ar uzņēmumu kā slepenajam klientam (līdz 3 stundām)	<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 uzņēmumam un nozarei, apmācību vadīšana	<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 darbiniekiem 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 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

TEHNISKAIS NODROŠINĀJUMS

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

Centurion Hospitality

NODROŠINA:

- projektoru
- projektoru ekrānu
- datoru
- audio aparāturu
- 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 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/videoatsaukmes>



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

