



CENTURION HOSPITALITY

TEICAMA APKALPOŠANA



IZCILAS ATSAUKSMES



VEIKSMĪGS BUSINESS

“WOW APKALPOŠANA NAKTSMĪTNĒ”

VIESNĪCU, APARTAMENTU UN BRĪVDIENU MĀJU PERSONĀLAM UN VADĪBAI



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

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

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



ATTĀLINĀTĀ
KOMUNIKĀCIJA



PERSONĪGĀ
HIGIĒNA



SAGAIĀDĪŠANA
KLĀTIENĒ



SPĒCĪGA
KOMANDA

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

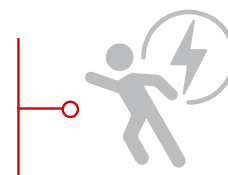




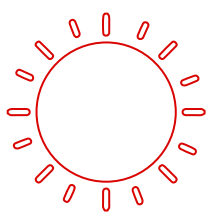
APMĀCĪBU PAMATMĒRĶI

- ✓ sekmēt veiksmīgu pirmo iespaidu par naktsmītņi un celt produktu un pakalpojumu vērtību viesu acīs
- ✓ attīstīt darbinieku spēju iepatīkties viesiem un pirms produktiem un pakalpojumiem prast "pārdot sevi"
- ✓ celt vidējo pirkumu summu un pārdošanas rezultātus, veicināt viesu 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 naktsmītnei

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

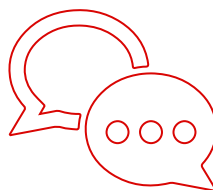


APMĀCĪBU NORISE



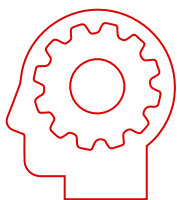
ATMOSFĒRA

- Viegls humors un iedvesmojoša vide
- Īpaši piemeklēta fona mūzika



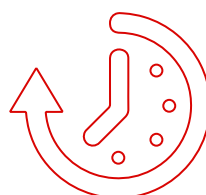
PIEEJA

- 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. Biežākās un rupjākās kļūdas apkalpošanā, komunikācijā un pārdošanā
2. Kā citiem 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. Ienākošie un izejošie zvani – ko ieviest, no kā izvairīties un kā palikt atmiņā
6. Sarakste e-pastos 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 apkalpošanā
9. Situāciju analīzes un ieteikumi
 - Istabas rezervācija un piepārdošana
 - Sagaidīšana naktsmītnē
 - Komunikācija uzturēšanās laikā un uzkopjot numuru
 - Pavadišana no naktsmītnes
 - Zudušo un atrasto mantu pārraudzība
 - Pārbaudītas frāzes un piemēri katrā no augstākajiem soļiem
10. Veiksmīga un motivēta komandas gara veidošana, tā ietekme uz viesiem
 - Veiksmīga prakse un idejas komandas darbā
 - Galvenie pienākumi pret katru kolēģi
 - Komplimentu spēle
11. Praktiskais darbs grupās
 - Optimizācija: kur ietaupīt laiku, līdzekļus un citus naktsmītnes resursus
 - Pārdošana: ar ko un kā uzrunāt jaunus viesus un sekmēt esošo lojalitāti
 - Wow faktors: kā naktsmītnēi pārsniegt viesu gaidīto – klātienē un attālināti
12. 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:

*Avalon Hotel & Conferences, Grand Poet, Hotel Bergs,
Hotel Jurmala Spa, Jurmala Golf Club & Hotel,
Maestro Design Hotel, Promenade, Wellton u.c.*

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

“ 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.

SADARBĪBAS IESPĒJAS



		1. sadarbības modelis	2. sadarbības modelis	3. sadarbības modelis	4. sadarbības modelis
		VISS IEKĻAUTS	APMĀCĪBAS UN ZINĀŠANU NOSTIPRINĀŠANAS SESIJA	TĪKAI APMĀCĪBAS, PILNĀ PROGRAMMA	TĪKAI APMĀCĪBAS, SAĪSINĀTĀ PROGRAMMA
Pasniedzēja klātienē un attālinātā iepazīšanās ar uzņēmumu kā slepenajam klientam <i>(uzturēšanās 1 naktī, izmaksas par produktu un pakalpojumu iegādi 2 personām atgriež uzņēmums vai to iegādei piešķir dāvanu karti)</i>		☑			
Attālinātā tikšanās ar uzņēmuma vadību par veiktajiem novērojumiem pēc slepenā klienta pārbaudes; veikto novērojumu iekļaušana apmācību programmas izstrādē		☑			
Apmācību programmas pielāgošana un vadīšana; praktiskie darbi un to izveide		☑	☑	☑	☑
Klātienē vai attālinātā tikšanās ar uzņēmuma vadību pēc apmācībām; mērķu un rīcības plāna komunikācija pēc apmācību periodā		☑	☑	☑	☑
Apmācību materiālu kopsavilkums elektroniskā formātā		☑	☑	☑	☑
Praktiskas ikdienas čeklistes un mājasdarbi darbiniekiem apgūto zināšanu ieviešanai praksē		☑	☑	☑	
30-60 dienas pēc apmācībām, klātienē vai attālinātā 2 stundu atgriezeniskās saites un apgūto zināšanu nostiprināšanas sesija darbiniekiem		☑	☑		
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 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 līdzsvars starp laimīgu viesi, gandarītu darbinieku un veiksmīgu biznesu.



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'.

