



CENTURION HOSPITALITY

TEICAMA APKALPOŠANA

+

IZCILAS ATSAUKSMES

=

VEIKSMĪGS BIZNESS

RANDIŅŠ AR KLIENTU – ATTĀLINĀTI

ZVANI JAUNAJIEM UN ESOŠAJIEM KLIENTIEM
ATVĒRTIE JAUTĀJUMI, KLIENTU IEBILDUMI
E-PASTU UN WHATSAPP NIANSES

Treneris: **DIDZIS GRĀVĪTIS**

☎ +371 22015433

APMĀCĪBU PROGRAMMA 3 NO 4



APMĀCĪBU PAMATMĒRĶI

1. Parādīt biežākās kļūdas attālinātajā komunikācijā
2. Uzlabot prasmi argumentēt un pārdot attālināti
3. Celt sniegto pakalpojumu vērtību klientu acīs
4. Veicināt klientu piederības sajūtu uzņēmumam
5. Sekmēt profesionālu tēlu dažādos saziņas kanālos



Arī patīkama telefona saruna, WhatsApp ziņa vai e-pasts veic pārdošanu!



1.

PĀRLIECINOŠA UN ATMIŅĀ PALIEKOŠA TELEFONA SARUNA

IEGUVUMS

- › Praktiski padomi, frāzes un piemēri, kā radīt patīkamu un profesionālu iespaidu telefona sarunas sākumā un noslēgumā
- › 2 – 3 izaugsmes mērķi katram dalībniekam

2.

AUKSTIE ZVANI JAUNIEM KLIENTIEM UN PROAKTĪVIE ZVANI ESOŠAJIEM KLIENTIEM

- › Praktisku padomu un piemēru izklāsts, kas maina aizspriedumus, ļauj pārvarēt pārdošanas zvanu psiholoģiskās barjeras, kā arī tiem mentāli sagatavoties

3.

ATVĒRTIE JAUTĀJUMI, IEBILDUMU ATSPĒKOŠANA UN CITAS AUKSTO PĀRDOŠANAS ZVANU NIANSES

- › Detalizēti padomi, frāzes un nianse, kā uzsākt sarunu un dibināt saikni, veidot rezultatīvu dialogu, argumentēt un rīkoties pēc sarunas
- › 2 – 3 izaugsmes mērķi katram dalībniekam

4.

PROFESIONĀLA SARAĶSTE, KAS ĻAUJ IZCELTIES E-PASTOS UN CITVIET

- › Praktiski padomi un teksta piemēri, kā veidot patīkamu un viegli lasāmu e-pastu, kuru citiem ir vēlme atvērt, izlasīt, un uz to atbildēt
- › 2 – 3 individuāli mērķi katram dalībniekam

TĒMA

5.

BIEŽI PIELAUTAS WHATSAPP UN SOCIĀLO TĪKLU KOMUNIKĀCIJAS KĻŪDAS

6.

PRAKTISKAIS DARBS GRUPĀS:

Kur ietaupīt laiku, līdzekļus un citus resursus, nezaudējot kvalitāti



IEGUVUMS

- > Praktiski padomi tehnisko iestatījumu konfigurēšanā
- > Piemēri kā rezultatīvā, tā neefektīvā komunikācijā
- > 2 – 3 izaugsmes mērķi katram dalībniekam

- > Atklātība par komandas kopējiem un katra individuālajiem laika un citu resursu zagļiem ikdienā
- > Iniciatīvas un atbildības uzņemšanās ideju realizēšanai
- > Iniciatīvas un atbildības uzņemšanās ideju realizēšanai

Veiksim programmas pielāgošanu komandas vajadzībām!

ATMOSFĒRA



Viegls humors un iedvesmojoša vide



Īpaši piemeklēta fona mūzika

AKTIVITĀTES



Prāta spēles un ķermeņa vingrinājumi



Praktiskie darbi pāros un komandās

PIEEJA



Padomi un pieredzes stāsti



Dalībnieku personīgais izaugsmes plāns

NORISE



Optimāls norises ilgums



Komfortablas pauzes



~ 4.5 h

Stundu skaits ar 2 x 15 min. pauzēm

1/2 diena

Rīts, pusdienlaiks vai pēcpusdiena

40/60

Praktisko darbu un trenera padomu attiecība



DIDZIS GRĀVĪTIS

17+ gadi apkalpošanā, komunikācijā un vadībā

8+ gadu pieredze apmācot 11+ nozaru uzņēmumus

- Saliedēšana un iedvesmošana
- Apkalpošana un komunikācija
- Viesmītība un izcils klientu serviss
- Pārdošana un piepārdošana
- Sūdzības, strīdi un konflikti

Mani raksturo kā ļoti enerģisku treneri, kurš uzņēmumu iekšējā un ārējā komunikācijā spēj panākt reālus uzlabojumus. Iemesli nav tālu jāmeklē – savstarpējā sadarbība un izcils klientu serviss ir jautājumi, ar kuriem ikdienā ceļos un dodos gulēt.

Aktīvais dzīvesveids un plašā pieredze dažādās nozarēs ir devusi ievērojamu priekšrocību – es spēju komunikācijas, pārdošanas, sūdzību un klientu apkalpošanas jautājumus risināt kā no klientu, tā darbinieku un vadības skatupunkta. Biežs ir kompliments, ka ātri pielāgojos sākotnēji svešam uzņēmumam, cilvēkiem un nozarei.

Līdz 2015. gadam strādāju pieczvaigžņu viesnīcās, kur teicama saziņa bija prasība katrā solī. Tieši ceļošana un 10 gadi ar dažādām tautībām radīja manu pēdējo 8 gadu misiju – izcilu servisu, prasmīgu komunikāciju un viesmītību ienest ikvienā nozarē Latvijā.

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



PORSCHE



V E R D I K T S



Kompetence, pedantisms, humors un lieliskas komunikācijas prasmes – tās ir īpašības, kuras caurstrāvo Didzi. Apmācību laikā LTRK pārdošanas komanda noslaucīja putekļus no kādu laiku piemirstām un plauktā noliktām klientu apkalpošanas niansēm. Tāpat ar ieplestām acīm un muti klausījāmies Didža stāstījumā par šķietami pašsaprotamām lietām klientu apkalpošanā, taču, pašiem nesaprotamu iemeslu dēļ, līdz apmācībām, praksē tādas nebijām ieviesuši.

Apmācības tika aizvadītas vieglā, zināšanu pārbagātā un humora pilnā gaisotnē. Pēc divām apmācību dienām bija skaidrs, kas un kā ir jāpamaina, lai, pārkāpjot LTRK durvju sliekšni, klients jūtas vēl gaidītāks

EDGARS ERNSTSONS

LTRK biedru attiecību daļas vadītājs



L T R K



Ursus Forwarding ir loģistikas uzņēmums, kam klientu apkalpošana ir būtiska sastāvdaļa biznesa ikdienā. Mūsu komanda ar Didzi iepazīnās “Randiņš ar klientu” apmācībās. Didzis ļoti pievērs uzmanību detaļām – kā mācību materiālam, tā norises vietai. Ar savu harizmu viņš māk interesanti pasniegt sarežģītu tēmu un meistarīgi iesaistīt arī nedrošākos kolēģus.

Mācību norisi raksturo precīzi uzdevumi un rūpīga laika skalas ievērošana. Novērtējām, kā katrā situācijā tika piemeklēti piemēri no mūsu nozares. Noteikti rekomendējam Didža apmācības uzņēmumiem, kas klientu apkalpošanu vēlas celt jaunā līmenī

EDGĀRS LĀCIS

Ursus Forwarding valdes priekšsēdētājs



Šīs bija lieliskas un enerģiskas apmācības! Didža vadības stils padarīja mācīšanos par patīkamu pieredzi. Tas, kas padarīja to īpašu, bija spēja atgādināt par sīkumiem, kas ir būtiski darbā ar klientiem. Didzis izrādīja lielisku tematikas pārvaldību, papildinot programmu ar praktiskiem piemēriem un inovatīviem padomiem.

Šīs apmācības bija patīkams atgādinājums par to, cik svarīga ir empātija cilvēku un projektu vadībā, un tās mūs gan iedvesmoja, gan iedeva noderīgas prasmes, lai veicinātu savu ikdienas darba kvalitāti.

ANDREJS GAVARS

Wolt restorānu komandas vadītājs



Vairāk nekā 35 vadītāju atsauksmes
<https://ej.uz/centurionatsauksmes>



PAMATPROGRAMMA

✓ *Vajadzību izzināšana (~ 1 h)*

- Lai apmācības pielāgotu galvenajām aktualitātēm, ar vadību tiek pārrunāti komandas un uzņēmuma lielākie izaicinājumi

✓ *Apmācību norise (~ 4.5 h)*

- Ierasti no 09:00 – 13:30, 10:00 – 15:00 vai 12:30 – 17:00
- Grupā ieteicamais dalībnieku skaits no 6 – 18 dalībniekiem

✓ *Atgriezeniskā saite (~ 1 h)*

- Pēc apmācību norises, ar vadību tiek pārrunāti trenera novērojumi un komandas atsauksmes
- Tiek komunicēti kā darbinieku, tā vadības mājasdarbi un rīcības plāns apmācību laikā izvirzīto mērķu sasniegšanai
- Visbiežāk tiek saskaņots trenera tālākais darbs ar komandu un nākamo apmācību norise

IERAUGI VAIRĀK! *(izvēles iespēja, līdz 3h)*

✓ *Slepenais klients*

- Pirms apmācību norises, treneris klātienē un/vai attālināti veic slēpto iepazīšanos ar komandu un tās darba vidi
- Treneris sagatavo detalizētu atskaiti no klienta skatupunkta
- Ja komanda treneri ir iepazinusi citās apmācību programmās, šo pakalpojumu veic cits treneris vai kolēģis

NOSTIPRINI APGŪTO! *(izvēles iespēja, 1 diena)*

✓ *Trenera vizīte komandas birojā*

- Pēc apmācībām, trenera atbalsts apgūtā ieviešanai praksē
- Tiekoties ar darbiniekiem individuāli, treneris risina arī katra lielākos profesionālos izaicinājumus (līdz 10 cilvēkiem dienā)
- Treneris vienlaicīgi veic arī darbinieku ēnošanu, novēroto izmantojot nākamo apmācību programmu sagatavošanā

Pasūtītājs nodrošina:

- dalībnieku skaitam atbilstošu norises telpu, papīru un rakstāmpiederumus
- ūdeni, kafiju, tēju, uzkodas un maltītes dalībniekiem
- trenera izmitināšanas un transporta izmaksas norisei ārpus Rīgas reģiona

Ieteicamais veiksmīgā norisē:

- lekcijas zonā iekārtojums bez galdiem, tikai ar krēsliem 1 – 2 m rādiusā
- praktisko darbu un aktivitāšu vieta atdalīta no lekciju zonas

Centurion Hospitality nodrošina:

- projektoru ar ekrānu, datoru un audio aparatūru
- rakstīšanas pamatnes un vārdu nozīmītes

Sadarbības soļi:

1. Līguma saskaņošana un 50% avanss
2. Slepenais klients (ja tiek izvēlēts)
3. Apmācību vadīšana
4. Atgriezeniskā saite ar vadību
5. Atlikušās līguma summas apmaksa
6. Atbalsts apgūtā ieviešanai praksē (ja tiek izvēlēts)

*Uzņēmumiem, kuri nevēlas slēgt līgumu, visbiežāk aicinām veikt pilnu avansa maksājumu

ŠĪ UN 3 CITAS MĀCĪBU PROGRAMMAS

1. KOMANDAS RESTARTS

Team Building treniņš – saliedēšana

- > Enerģija un pašizaugsme
- > Komandas gars
- > Izaugsmes idejas
- > Sacensības un spēles

2. RANDIŅŠ AR KLIENTU KLĀTIENĒ

Izcils klientu serviss un komunikācija klātienē

- > Pirmais iespaids
- > Uzticības radīšana
- > Sarunu stratēģija
- > Atvadīšanās

3. RANDIŅŠ AR KLIENTU ATTĀLINĀTI

Izcils klientu serviss un komunikācija attālināti

- > Telefona sarunas
- > Pārdošanas zvani
- > Sarakste e-pastos
- > WhatsApp nianse

4. EFEKTĪVA KOMUNIKĀCIJA PROBLĒMSITUĀCIJĀS

Prasmīga sūdzību un konfliktu risināšana

- > Kas provocē sūdzības
- > Cieņas veidošana
- > Risināšanas stratēģija
- > Efektīvas frāzes

Ieguvumi no sadarbības ilgtermiņā:

1. Regulāra darbinieku mācīšanās, saliedēšana un restarts
2. Plašāks atbalsts un regulāra atgriezeniskā saite no trenera
3. Pakāpeniska tēmu apgūšana, kas sekmē pielietojumu praksē
4. Augstāks apmācību lietderīgums, laika un finanšu ietaupījums

**IZVĒLOTIES VISAS PROGRAMMAS,
KOMANDA MĀCĪSIES 4 REIZES GADĀ,
PUSGADĀ VAI CETURKSNĪ!**



1. Slepenais klients pirms un pēc sadarbības



2. Komandu saliedēšana un iedvesmošana



3. Ēnošana un novērojumu veikšana darba vidē



4. Izcila servisa, pārdošanas un sūdzību apmācības



5. Klātienes atbalsts apgūtā ieviešanai praksē



6. Apkalpošanas un komunikācijas standartu izstrāde



Esam cilvēki, kuri profesionālu komunikāciju pazīst tuvplānā. Mēs palīdzam izvairīties no kļūmēm, kuras klienti, kolēģi un sadarbības partneri nepiedod.

Centurion Hospitality misija ir dot zināšanas un instrumentus, ar kuriem sasniegt **laimīgus klientus, gandarītus darbiniekus un veiksmīgu biznesu.**

5500+

Apmācītu cilvēku

270+

Apmācību projekti

11+

Nozaru klienti

8+

Gadi apmācību vadīšanā



*LAIMĪGS KLIENTS –
LABĀKĀ BIZNESA STRATĒGIJA.*

/Michael LeBoeuf, biznesa vadības grāmatu autors/



CENTURION HOSPITALITY

**CEĻŠ UZ PROFESIONĀLU
KOMUNIKĀCIJU SĀKAS ŠEIT.**

+371 22015433

didzis@centurionhospitality.com

www.centurionhospitality.com/lv