



CENTURION HOSPITALITY

TEICAMA APKALPOŠANA

+

IZCILAS ATSAUKSMES

=

VEIKSMĪGS BIZNESS



RANDIŅŠ AR KLIENTU – KLĀTIENĒ

- # VEIKSMĪGS PIRMAIS IESPAIDS UN UZTICĪBA
- # TIKŠANĀS STRATĒGIJA UN DIALOGS
- # ATMIŅĀS PALIEKOŠĀ ATVADĪŠANĀS

Treneris: **DIDZIS GRĀVĪTIS**

☎ +371 22015433

APMĀCĪBU PROGRAMMA 2 NO 4

APMĀCĪBU PAMATMĒRĶI

1. Attīstīt spēju radīt uzticamu pirmo iespaidu
2. Iemācīt efektīvi vadīt darījumu tikšanās
3. Sekmēt augstākus pārdošanas rezultātus
4. Uzlabot klientu lojalitāti un vēlmi atgriezties
5. Radīt idejas klientu pieredzes uzlabošanā



Sen pierādīta patiesība – pirms jebkura produkta un pakalpojuma, ir cilvēks pats!



1.

TĒMA

**ĀRĒJI LĪDZĪGO UZŅĒMUMU,
PRODUKTU UN PAKALPOJUMU
LAIKMETS**

IEGUVUMS

- › Izpratne par komunikācijas nozīmi un spēju atšķirties piesātināta tirgus apstākļos
- › Izpratne par to, kā teicamu komunikāciju redz klienti un sadarbības partneri

2.

**SAGATAVOŠANĀS SOĻI UN
KOMUNIKĀCIJA AR KLIENTU PIRMS
TIKŠANĀS**

- › Praktiski padomi un piemēri, kā sagatavoties pirms tikšanās, kā par to atgādināt un kādas norādes sūtīt uzņemot klientu savā birojā

3.

**VEIKSMĪGS PIRMAIS IESPAIDS UN
UZTICĪBAS RADĪŠANA TIKŠANĀS
SĀKUMĀ**

- › Prasme ar konkrētiem soļiem un frāzēm radīt pozitīvu pirmo iespaidu par sevi un uzņēmumu
- › 2 – 3 izaugsmes mērķi katram dalībniekam

4.

**10 SOĻU PIEEJA STRUKTURĒTAS
TIKŠANĀS UN PĀRDOŠANAS
SARUNAS VADĪBĀ**

- › Praktiski padomi, frāzes un piemēri, kā veidot iesaistošu dialogu, kas efektīvi izzina klienta vajadzības un sekmē kā sevis, tā produktu un pakalpojumu pārdošanu
- › 2 – 3 izaugsmes mērķi katram dalībniekam

TĒMA

5.

ATMIŅĀS PALIEKOŠA ATVADĪŠANĀS UN KOMUNIKĀCIJA PĒC TIKŠANĀS

6.

HIGIĒNA UN APĢĒRBS – KĀ NESAGRAUT SAVU UN KOLĒĢU IEGULDĪTO LAIKU UN DARBU

7.

PRAKTISKIE DARBI GRUPĀS:

1) Idejas jaunu klientu piesaistei un
wow faktora radīšanai



2) Kā saglabāt esošos klientus un
sekmēt to lojalitāti



IEGUVUMS

- › Prasme ar konkrētiem soļiem un atvadu frāzēm veidot patīkamu paliekošu iespaidu, vēlmi klientam atgriezties un atkārtoti iziet uz saziņu
- › 2 – 3 izaugsmes mērķi katram dalībniekam
- › Sevis analīze par to kā pašsaprotamām, bet ikdienā bieži aizmirstām un neievērotām detaļām
- › 2 – 3 individuāli mērķi katram dalībniekam
- › Idejas, vīzijas un apņemšanās turpmākai izaugsmei
- › Izpratne par nepieciešamo atbalstu un iesaistītajām pusēm – kā no vadības, tā kolēģu puses
- › 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

MÁDARA
organic skincare

S|E|B



V E R D I K T S



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. Uzturam 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



Anti-Aging Institute

Didzim ir ļoti profesionāls tēls, viņš māk ieklausīties un radīt patīkamu emocionālo pēcgāršu. Kolektīvs pēc apmācībām bija ļoti iedvesmots un tas deva daudz jaunas dvesmas, kā arī atgādināja par svarīgām niansēm klientu apkalpošanā. Pēc apmācībām mēs piedomājām pie tā, ka mazās detaļas veido to lielo bildi.

Paldies Didzim par to, ka atgādināja mums un visai mūsu komandai, ka labākā pārdošana ir tad, kad klients pārdevēja klātbūtnē jūtas ērti, labi un komfortabli.

ANETE UN ARTIS KUPRIŠI

IMPERIO nekustamie īpašumi partnere un vadītājs



Pirms apmācībām Didzis veica slepenā klienta izpēti, kas ļāva apmācību saturu pielāgot tieši Stockmann vēlmēm un vajadzībām. Viņam ir personiska pieeja un atklātība, kas veiksmīgi nostiprināja saikni ne tikai starp Didzi un darbiniekiem, bet arī kolēģiem savā starpā. Zināšanas pasniedza vieglā un uztveramā formā, kas ļauj tās uzreiz pielietot ikdienas darbos.

Šo pārdošanas apmācību laikā Didzis arī sniedza informāciju par to, kā motivēt sevi personīgajā dzīvē un kā uzstādīt efektīvus un sasniedzamus mērķus. Apmācības, ko vada Didzis, IR ar pievienoto vērtību!

ANGELIKA VABULE

Stockmann mācību un iekšējās komunikācijas projektu vadītāja



STOCKMANN

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



*CILVĒKI PĒRK NO TIEM, KURIEM UZTICAS.
UN VIŅI UZTICAS TIEM, KURI PATĪK.*

/Garrison Wynn, grāmatu autors un skatuves runātājs/



CENTURION HOSPITALITY

IZCILS KLIENTU SERVISS

ir mūsdienīga biznesa pamats!

+371 22015433

didzis@centurionhospitality.com

www.centurionhospitality.com/lv

