



CENTURION HOSPITALITY

SŪDZĪBA + ATBILSTOŠS RISINĀJUMS = NEZAUDĒTS KLIENTS NĀKOTNĒ

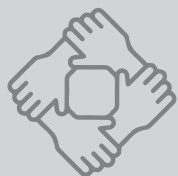
EFEKTĪVA KOMUNIKĀCIJA PROBLĒMSITUĀCIJĀS

SŪDZĪBU, STRĪDU UN KONFLIKTU RISINĀŠANA
DARBS AR SAREŽĢĪTIEM KLIENTIEM
EMOCIJU KONTROLE UN EMPĀTIJA

Treneris: **DIDZIS GRĀVĪTIS**

☎ +371 22015433

APMĀCĪBU PROGRAMMA 4 NO 4





Kas slēpti provocē klientu neapmierinātību?

Kā uz klausīt un nomierināt agresoru?

Kādi ir stratēģiskie soļi mierpilnai risināšanai?

Kuras frāzes un vārdi ir efektīvi teju jebkura tipa cilvēkam?

Kā rupjības un pašu sūdzību neuztvert personīgi?

Visdārgāk izmaksā klients, kurš neatgriežas un par uzņēmumu sliktu stāsta citiem. Tā ir gadiem pārbaudīta patiesība, kura ir šo apmācību pašos pamatos.

- 
1. Izprast bieži neapzinātas darbības un vārdus, kas citos provocē aizvainojumu un agresiju
 2. Iemācīt vadīt problēmsituācijas, lai to risināšana būtu konstruktīva un bez liekām emocijām
 3. Attīstīt spēju pielietot stratēģiskus soļus un pārbaudītas frāzes mierpilnai situācijas risināšanai
 4. Ar praktisko darbu – treniņu ļaut iejusties klientu lomā un analizēt sevis izstrādātos risinājumus



*Nav būtiski, kuram ir taisnība – klientam vai uzņēmumam.
Ir jāprot panākt, ka klients aizmirst emocionālo pārdzīvojumu
un ir gatavs atgriezties!*



1.

TĒMA

DARBĪBAS, KAS PROVOCĒ NEPATIKU, AIZVAINOJUMUS UN AGRESIJU

IEGUVUMS

- › Desmitiem piemēru ar bieži neapzinātām darbībām, kas citos pastiprina, vai pat ir galvenais iemesls negatīvām emocijām
- › 2 – 3 izaugsmes mērķi katram dalībniekam

2.

KĀ IEGŪT CITU CIĒŅU VEIKSMĪGAI PROBLĒMU RISINĀŠANAI

- › Praktiski padomi un piemēri, kas tiem, kuri vēršas pret mums, liks to darīt ar mazāku agresiju un piezemētākos balss toņos

3.

VIDEO FRAGMENTS NO SERIĀLA “DIVARPUS VĪRI”

- › Humorā balstīts piemērs, kas teicami parāda, kā vieglāk uztvert un nomierināt teju jebkuru konfliktējošo personu

4.

OBJEKTĪVAS VAI NEPAMATOTAS SŪDZĪBAS UZKLAUSĪŠANA

- › Praktisku padomu un piemēru izklāsts, kā pareizi uz klausīt otru pusi un izvairīties no eskalācijas situācijas pirmajos mirkļos
- › 2 – 3 izaugsmes mērķi katram dalībniekam

5.

PATEIKŠANĀS PAR SŪDZĪBU UN SNiegTO INFORMĀCIJU

- › Vairāk nekā 10 praktiski pielietojamas frāzes, kas otrai pusei liks justies sadzirdētai, nozīmīgai un novērtētai
- › 2 – 3 izaugsmes mērķi katram dalībniekam

TĒMA

6.

SITUĀCIJAS IZPRATNE, EMPĀTIJA UN ATVAINOŠANĀS

7.

PRECIZĒŠANA, PAPILDINĀŠANA, RĪKOŠANĀS UN PĀRRAUDZĪBA

8.

KOMUNIKĀCIJA AR KONFLIKTĒJOŠO PUSI PĒC SITUĀCIJAS ATRISINĀJUMA

9.

PRAKTISKAIS DARBS PĀROS VAI NELIELĀS GRUPĀS:

Biežāko problēmsituāciju
uzņēmumā risināšanas iespējas



IEGUVUMS

› Vairāk nekā 10 praktiski pielietojamas frāzes, kas parādīs, ka esam atvērti risinājumam un otram pusei radīs sajūtu, ka rīkosimies tās interesēs

› 2 – 3 izaugsmes mērķi katram dalībniekam

› Praktisku padomu, piemēru un frāžu izklāsts stratēģiskai problēmsituācijas vadīšanai un risināšanai

› 2 – 3 izaugsmes mērķi katram dalībniekam

› Praktisku padomu, piemēru un frāžu izklāsts, kas otram pusei sniedz gandarījumu par situācijas atrisinājumu, liekot to atcerēties ar neitrālām emocijām

› Apmācībās apgūtā praktizēšana un risinājumu modelēšana

› Savstarpējās diskusijas par piedāvātajiem risinājumiem un vienošanās par atbilstošāko pieeju ikdienā



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

SEB



VERDIKTS



Viegli – tas ir pirmais vārds, kurš nāk prātā, atceroties, kā tika sagatavotas un īstenotas apmācības. Ar „viegli” es domāju mums kā mācību pasūtītājam – tā bija ātra komunikācija, tieši jautājumi un skaidri risinājumi.

Iedziļināšanās mūsu vajadzībā – šķiet līdz pirmajai mācību sesijai Didzis bija to izpētījis tik ļoti, ka zināja par mums vairāk, nekā mēs paši. Ar to vēlos teikt, ka ar lielām rūpēm par klientu tiek gan sagatavotas, gan īstenotas pašas apmācības

KĀRLIS KIRILKO

BTA mācību un attīstības nodaļas vadītājs



Didža spēcīgākā puse ir komunikācija. Viņam ir spēja atvērt cilvēkus un iedot tiem to, ko no apmācībām katrs sagaida. Tikpat būtiska ir viņa spēja izprast manas kā uzņēmēja aktualitātes. Apmācību procesā arī visvairāk patika tas, ka Didzis spēja atrast un pielāgot vajadzības manam uzņēmumam un nozarei.

Mūsu sadarbība izvērtās ļoti labā apmācību ciklā un spēja uztrenēt visu komandu. Didzi es ieteiktu jebkuram uzņēmējam, kurš grib attīstīt savu personālu un pilnveidot tā komunikācijas prasmes.

RAITIS NARME

AgroBroker vadītājs



Mūsu komanda ļoti novērtēja Didža veltīto laiku mūsu izaugsmei.

Apmācību saturs bija ļoti pārdomāts, uzmanību noturošs un atbilstošs mūsu ikdienai darbā gan ar klientiem, gan kolēģiem. Uzskatu, ka šādas apmācības ir ļoti noderīgas uzņēmumiem, kuri patiesi rūpējas par saviem sadarbības partneriem.

EDGARS EGLĪTIS

Verdikts klientu nodaļas vadītājs

V E R D I K T S

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



*KUR RODAS SŪDZĪBAS,
TUR PAVERAS IESPĒJAS AUGT.*

/Jack Ma, Alibaba līdzdibinātājs/



CENTURION HOSPITALITY

REPUTĀCIJA IR BIZNESA VĒRTĪGĀKAIS AKTĪVS!

+371 22015433

didzis@centurionhospitality.com

www.centurionhospitality.com/lv