



CENTURION HOSPITALITY

Apmācības | Treniņš

SŪDZĪBAS UN PROBLĒMSITUĀCIJAS

- # AGRESORI, SAREŽĢĪTIE, GRŪTIE KLIENTI
- # STRĪDU UN KONFLIKTU RISINĀŠANA
- # 70 IZCILAS RISINĀŠANAS FRĀZES

Apmācību un treniņa vadītājs

DIDZIS GRĀVĪTIS





1. DARBĪBAS, KAS PROVOCĒ AGRESIJU UN KLIENTU NEPATIKU

→ Desmitiem piemēru ar bieži neapzinātām darbībām, kas pastiprina klientu negatīvās emocijas vai pat kļūst par galveno to cēloni

2. VIDEO NO SERIĀLA “DIVARPUS VĪRI”

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

3. KLAUSĪŠANĀS UN SPRIEDZES MAZINĀŠANA

→ Praktiski padomi un piemēri, kā pareizi uz klausīt klientu un izvairīties no eskalācijas situācijas pirmajos mirkļos

4. PATEICĪBA UN KLIENTA NOVĒRTĒŠANA

→ Vairāk nekā 10 pieejas un praktiski pielietojamas frāzes, kas klientam tiks justies sadzirdētam, nozīmīgam un novērtētam

5. IZPRATNE, EMPĀTIJA VAI ATVAINOŠANĀS

→ Vairāk nekā 10 pieejas un praktiski pielietojamas frāzes, kas parāda atvērtību risinājumam un apliecina, ka iedziļināties klienta sūdzībā vai pretenzijā un izprotam tās nozīmīgumu

6. PRECIZĒŠANA UN SITUĀCIJAS VADĪBA

- Vairāk nekā 20 pieejas un praktiski pielietojamas frāzes, kas palīdz precizēt klienta teikto, apstiprināt izpratni un ļauj pārņemt situācijas vadību

7. ROBEŽAS KOMUNIKĀCIJĀ AR AGRESORIEM

- Vairāk nekā 10 pieejas un praktiski pielietojamas frāzes, kas saglabā profesionālu attieksmi pret klientu, vienlaikus norādot skaidras robežas

8. RISINĀJUMA PIEDĀVĀŠANA

- Pieejas un frāzes, kā sūdzības un problēmsituācijas nerisināt
- Vairāk nekā 10 ievadfrāzes un padomi problēmsituāciju risināšanai

9. KOMUNIKĀCIJA SITUĀCIJAS NOSLĒGUMĀ

- Vairāk nekā 10 pieejas un praktiski pielietojamas frāzes, kas palīdz profesionāli noslēgt problēmsituāciju un liek klientam notikušo atcerēties ar neitrālākām emocijām

10. PADZIĻINĀTS PRAKTISKAIS DARBS PĀROS VAI KOMANDĀS

- Biežākās problēmsituācijas uzņēmumā – apgūto pieeju praktizēšana un risinājumu modelēšana
- Savstarpējās diskusijas par piedāvātajiem risinājumiem un vienošanās par atbilstošāko pieeju turpmāk ikdienā

SŪDZĪBAS UN PROBLĒMSITUĀCIJAS

2 dienas / 10 h

*bez praktiskā darba – 1 diena / 5h

1. Izpratne par savu rīcību, kas var izraisīt klientu negatīvās reakcijas
2. Spēja piezemēt klientu emocijas un saglabāt profesionālu pieeju
3. Desmitiem frāžu mutiskai un rakstiskai saziņai ar dažāda tipa klientiem
4. Mazāka emocionālā spriedze un zemāks izdegšanas risks ikdienā

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

10:00

~

15:30

Visbiežāk izvēlētais norises laiks, ieskaitot divas īsākas un vienu 45 min. pusdienu pauzi, beidzot ar 30 min. rezervi

6-20

dalībnieki

Ieteicamais un maksimālais dalībnieku skaits vienā grupā

- ▶ **Apmācību programma / treniņš tiek individuāli pielāgots uzņēmumam**
- ▶ Katrs dalībnieks veidos savu personīgās izaugsmes plānu – mērķu lapu apgūtā pielietošanai ikdienā
- ▶ Pēc apmācību norises ar vadību tiek pārrunāti trenera novērojumi un komandas atsauksmes
- ▶ Pēc apmācībām tiek komunicēti kā dalībnieku, tā vadības uzdevumi un ieteicamie izpildes termiņi



Klientu Servisa, Pārdošanas un
Problēmsituāciju treneris

DIDZIS GRĀVĪTIS

10+ gadi apmācot 12 nozaru uzņēmumus

20+ gadi apkalpošanā, pārdošanā un viesmīlībā

7000+ apmācītu un iedvesmotu cilvēku

Centurion Hospitality vadītājs un vadošais treneris

- ★ Apkalpošana un komunikācija
- ★ Pārdošana un piepārdošana
- ★ Izcils klientu serviss un viesmīlība
- ★ Sūdzības, strīdi un konflikti
- ★ Saliedēšana un kolektīvu motivēšana
- ★ Slepenais klients, ēnošana, mentorings

Mani raksturo kā spēcīgu iedvesmotāju, kurš uzņēmumu iekšējā un ārējā komunikācijā spēj panākt reālus uzlabojumus. Iemesli nav tālu jāmeklē – **personāla izaugsme un **izcila klientu pieredze** ir jautājumi, ar kuriem ikdienā ceļos un dodos gulēt.**

- / Aktīvais dzīvesveids un kompetence dažādās nozarēs ir devuši arī ievērojamu priekšrocību – es spēju klientu servisa, pārdošanas un sūdzību jautājumus risināt no trim skatpunktiem vienlaikus: klientu, darbinieku un vadības.*
- / Bieži saņemu komplimentus, ka ātri pielāgojos sākotnēji svešai nozarei, uzņēmumam un cilvēkiem, un ka stratēģiski domāju arī par savu klientu biznesu.*
- / Līdz 2015. gadam strādāju pieczvaigžņu viesnīcās, kur teicama saziņa bija prasība katrā solī. Tieši ceļošana un 10 gadu darbs ar dažādām tautām radīja manu šī brīža misiju – prasmi komunicēt ienest ikvienā nozarē Latvijā.*
- / Brīvajā laikā esmu autosporta entuziasts, starp hobijiem minu arī ceļošana, riteņbraukšanu un restorānus.*



 **accenture**

ad**o**ria

 AESTHETICA

 **agrobroker**
APDROŠINĀŠANA

airBaltic

 Anti-Aging Institute

 **avesco** 

bta
VIENNA INSURANCE GROUP


Dental Art

DRUVAS SALDĒJUMS
D
ANNO 1986

 **fizio**centrs

 HOKEJA
PASAULE

IKEA

Komfort
santehnika**ap**kure


L T R K

Luminor

MÁDARA
organic skincare

Moller Auto

OlyBet


PORSCHE

RIX Rīgas
lidosta

S|E|B

 **Stena Line**

 **STOCKMANN**

Tiango VIESMĪLĪBAS
UZŅĒMUMU
GRUPA

TILDE

URSUS
forwarding

VERDIKTS

 **VIATRIS**

 **ziedu ekspresis**

Wolt

KLIENTU ATSAUKSMES



RIX Riga Airport

Klientu servisa un problēmsituāciju risināšanas apmācības, kuras vadīja Didzis Grāvītis, bija lieliska izvēle. Viņa profesionālā pieeja, pozitīvā enerģija un spēja aizraut auditoriju, padarīja mācību procesu gan vērtīgu, gan patiesi iedvesmojošu. Didzis lieliski spēja pielāgot saturu ikdienas darba specifikai RIX Rīgas lidostā, sniedzot praktiskus piemērus un noderīgus risinājumus klientu apkalpošanas kvalitātes uzlabošanai. Īpaši novērtējam Didža spēju radīt atvērtu, iekļaujošu un drošu mācību vidi, kurā katrs dalībnieks tika uzklauts un aktīvi iesaistīts. Pēc šīm apmācībām esam ieguvuši ne tikai jaunas zināšanas, bet arī svaigu skatījumu un motivāciju turpināt attīstīt izcilas klientu apkalpošanas kultūru. Paldies Didzim par profesionālu un iedvesmojošu pieredzi. Noteikti iesakām viņu kā augstas klases pasniedzēju arī citiem uzņēmumiem, kuri klientu servisa latiņu vēlas celt jaunā līmenī.

AVIVA GAVARE

RIX Rīgas lidosta, Lidostas procesu apmācību vadītāja



Apmācības pie Didža nekad neliek vilties un vienmēr patīkami pārsteidz ar jauniem skatupunktiem un pieeju, tāpēc mums bija liels prieks sadarboties jau atkārtoti. Apmācību cikls sastāvēja no trīs sesijām, un katra no tām bija veltīta atsevišķai, svarīgai tēmai, kas tieši attiecas uz mūsu ikdienas darbu. Didzis izcili pielāgoja katru sesiju mūsu konkrētajām vajadzībām, detalizēti pievēršoties mūsu ikdienas izaicinājumiem un sniedzot praktiskus risinājumus, kas ir tieši attiecināmi uz Accenture vidi. Īpaši novērtējām brīvo un atvērto atmosfēru, kas ļāva aktīvi iesaistīties, uzdot jautājumus un dalīties ar pieredzi. Didzis arī atgādināja par lietām, kuras it kā jau zinām, taču lika uz tām paskatīties no citas puses, palīdzot tās pielietot efektīvāk un mērķtiecīgāk. Katra sesija sniedza konkrētas, praktiskas atziņas, ko varēsim izmantot savā darbā, uzlabojot gan procesus, gan sadarbību komandā. Liels paldies Didzim par profesionalitāti, personalizēto pieeju un vērtīgo pieredzi!

SINTIJA JUŠKA

Accenture, Klientu atbalsta komandas vadītāja



airBaltic

Mēs augstu vērtējam Didža profesionālās zināšanas “Problēmsituāciju risināšanā” un viņa spēju pasniegt teoriju ar piemeklētiem un praktiskiem piemēriem. Ņemot vērā airBaltic esošo apmācību bāzi klientu apkalpošanā, apmācību pielāgošana nebija vienkāršs uzdevums, taču Didzis ar lielu ieinteresētību un elastību spēja pielāgot gan saturu, gan piemērus tieši mūsu vajadzībām un aviācijas nozares specifikai. Viņa pieeja ir orientēta uz praktisku pielietojumu, vienlaikus saglabājot augstu kvalitāti. Daļībnieki īpaši izcēla Didža enerģiju, iesaisti un praktisko pieeju – piedāvātie komunikācijas risinājumi bija ne tikai teorētiski vērtīgi, bet arī uzreiz izmantojami ikdienas darbā. Mācības bija koncentrētas, mērķtiecīgas un sniedza taustāmu pievienoto vērtību. Paldies par produktīvo un ilgtermiņa sadarbību divu gadu garumā – novērtējam Didža ieguldījumu airBaltic izaugsmē!

DŽENETA UMALAS

airBaltic, Lidojumu servisa standartu vadītāja



1. Treneris kā slepenais klients pirms apmācībām



2. Komandas saliedēšana un iedvesmošana



3. Ēnošana un kolektīva darba specifikas izzināšana



4. Klientu servisa, pārdošanas un sūdzību risināšanas apmācības



5. Mentorings darba vidē apgūtā ieviešanai praksē



6. Komunikācijas standartu un rokasgrāmatu izstrāde

10+

Gadi
apmācību
nozarē

300+

Apmācību
projekti

12+

Nozaru
klienti

- › **Laimīgs Klients**
- › **Veiksmīga Komanda**
- › **Augošs Uzņēmums**



Vairāk nekā 40 atsauksmes:

[Atvērt saiti](#)



CENTURION HOSPITALITY

KOMANDAS NERVI UN UZŅĒMUMA REPUTĀCIJA – VĒRTĪGI AKTĪVI!

+371 22015433

didzis@centurionhospitality.com

www.centurionhospitality.com/lv

A nodokļu maksātāja reitings

CH Latvia SIA, Reģ. Nr. 40103997795