

Seminārs – treniņš KLIENTU APKALPOŠANA. DARBS AR „GRŪTIEM” KLIENTIEM

Mērķis

- Izprast apkalpošanas lomu un mērķus
- Pilnveidot uz klientu apkalpošanu orientētas komunikācijas prasmes
- Izprast, kāpēc klienti pie mums vērsas neapmierināti, un apzināties, ko viņi sagaida no darbinieka
- Apgūt iemaņas darbam ar “grūtiem” klientiem
- Apgūt veidus kā klientam sniegt negatīvu informāciju
- Apgūt konfliktsituāciju risināšanas un stresa pārvarēšanas metodes
- Iegūt motivāciju, pārliecību pār savām spējām, nostiprināt iegūtās zināšanas patstāvīgā darbā

Mērķauditorija – servisa centru darbinieki (līdz 10 dalībniekiem grupā)

Norises laiks – 1 vai 2 dienas (atkarībā no uzņēmuma mērķiem un treniņu daudzuma)

Metodika

- Pirms mācībām:
 - Mācību dalībnieku anketēšana (ja iespējams, tad tikšanās) – “grūto” situāciju un mācību vēlmju apzināšana
 - Saruna ar tiešo vadītāju (vadītāja viedokļa apzināšana)
 - Situāciju izveide treniņu vajadzībām
- Mācības:
 - Treniņš – seminārs ar aktīvu dalībnieku iesaistīšanu, diskusijas un pieredzes apmaiņa, praktiski vingrinājumi, individuālie un grupu darbi
 - Lomu spēles – video treniņš, situāciju modelēšana, izspēle, analīze, atgriezeniskā saite un ieteikumi (katrs dalībnieks izspēlē servisa darbinieka un klienta lomas, kā arī izanalizē kādu kolēģu sarunu)
 - Asertivitātes (pārliecinātas uzvedības) treniņš
 - Dalībnieku rīcībā paliek mācību materiāli
 - Katrs dalībnieks mācību noslēgumā rakstiski definē 3 – 5 mērķus saistībā ar klientu apkalpošanas prasmju uzlabošanu, ko 1 mēneša laikā apņemas sasniegt. Pēc mēneša tiešais vadītājs pārrunā sasniegto ar dalībniekiem
- Pēc mācībām:
 - Atgriezeniskā saite par mācību norisi, grupu kopumā un personībām, tiešajam vadītājam ieteikumi turpmākajam darbam – mācību laikā apgūto klientu apkalpošanas prasmju pielietošanai ikdienā

Saturs

Mērķis un motivācija

Klienta deklarētie un slēptie (sagaidāmā attieksme) mērķi un motīvi, to izzināšana
Komunikācijas mērķi un rezultāts. Darbinieku mērķi un motivācija
Attieksme darbā ar klientiem. Attieksmes izpausmes veidi. Konfliktoģēna attieksme
Stereotipi un to ietekme klientu apkalpošanā

„Grūtais klients”

Kur un kāpēc tas rodas?
Psiholoģiskā sagatavotība. Psiholoģiskās barjeras, to likvidēšanas iespējas
Manipulācijas un to atpazīšana. Reakcija uz manipulācijām

Konflikti, to risinājuma iespējas

Racionālie un neracionālie konflikti
Konflikta signāli, pirmcēloņi. Konflikta eskalācijas pakāpes
Konfliktu risināšanas stratēģijas

Ieskats stresa menedžmentā (stresa pārvaldīšanā). Izdegšanas sindroma profilakse

Stresa cēloņi, izpausmes. Emocionālā noturība. Stereotipu atpazīšana
Izlādēšanās paņēmieni
Emocionālās manipulācijas, individuāli efektīvākie aizsardzības veidi

Būtiskākie soļi sarunās ar klientiem

Sarunas sākums. Etiķetes nozīme, strādājot ar klientiem veikalā
Ķermeņa valodas un balss īpašību nozīme pārdošanas darbā ar klientiem
Klienta interešu, vajadzību izzināšana un izprašana
Prasme klausīties un argumentēt
Darbs ar iebildumiem. Kā atbildēt uz klienta iebildumiem?
Klienta virzīšana uz lēmumu pieņemšanu sarunas laikā

Video treniņš

Situāciju izspēle. Kopīga analizēšana, ieteikumi, secinājumi
Nepieciešamības gadījumā teorētiskais pamatojums

Individuālā efektivitāte

Mērķtiecība. Pašapziņa. Veiksme