

## **Seminārs – treniņš Klientu apkalpošana klātienē**

### **Mērķis**

Pilnveidot uz klientu apkalpošanu klātienē orientētas komunikācijas prasmes:

- Izprast emocionālās inteliģences (EQ) nozīmi sarunās ar klientiem
- Izprast kāpēc klienti pirmajā sarunas brīdī var būt neapmierināti un apzināties, ko viņi sagaida no darbinieka. Iemācīties atpazīt savu „grūto” klientu un uzlabot darbu ar to
- Izprast, kā un kāpēc klienti manipulē un apzināties, ko viņi sagaida no darbinieka
- Pilnveidot problēmsituāciju risināšanas prasmes, rast risinājumu situācijās ar „grūtiem” klientiem
- Izrauties no rutīnas un iegūt jaunas idejas darbam ar klientiem
- Apzināt savas prasmes, priekšrocības un potenciālās iespējas sarunās ar klientiem
- Iegūt motivāciju, pārliecību pār savām spējām, nostiprināt iegūtās zināšanas patstāvīgā darbā

**Mērķauditorija** - līdz 12 dalībniekiem grupā

**Norises laiks** – 1 diena vai 8 akadēmiskās stundas / grupai

### **Metodika**

#### Pirms mācībām

- Pārrunas ar mācību dalībniekiem (~ 30 - 45 minūtes) vai dalībnieku anketēšana  
“Grūto” situāciju apzināšana  
Biežāk izteikto klientu iebildumu, pretenziju apzināšana
- Tikšanās ar vadību  
Atgriezeniskā saite par veiktajām pārrunām ar darbiniekiem  
Vadītāja redzējums par grūtībām darbinieku ikdienas darbā  
Situāciju izveide mācību treniņu vajadzībām
- Sagatavot strukturētu anketu video treniņu vajadzībām – efektīvs rīks treniņu laikā veikto sarunu analizēšanai

#### Mācības

- Treniņš – seminārs ar aktīvu dalībnieku iesaistīšanu, diskusijas un pieredzes apmaiņa
- Grupu darbi, lomu spēles, darbs pāros
- Video treniņi – lomu spēles, situāciju modelēšana, izspēle, analizēšana, atgriezeniskā saite un ieteikumi
- Asertivitātes (pārliecinātas uzvedības) treniņš
- Dalībnieku rīcībā paliek mācību materiāli

#### Pēc mācībām

- Atgriezeniskā saite par mācību norisi, ieteikumi turpmākajam darbam

### **Sasniedzamie mācīšanās rezultāti**

- Izpratne par mērķiem un motivāciju, klientus apkalpojot klātienē
- Izpratne par EQ un empātijas nozīmi saskarsmē
- Apgūtas problēmsituāciju risināšanas metodes
- Apgūti būtiskākie soļi sarunās ar klientiem klātienē

## Saturs

### Mērķi un motivācija

- Komunikācijas mērķi un rezultāts (etiķete, laiks, rezultativitāte)
- Klienta deklarētie un slēptie mērķi (sagaidāmā attieksme) un motīvi, to izzināšana
- Darbinieku mērķi un motivācija. Kuru mainīsim – klientu vai sevi?
- Attieksme darbā ar klientiem. Attieksmes izpausmes veidi. Konfliktogēna attieksme
- Stereotipi, to ietekme uz komunikāciju
- „Grūtais klients” – kur un kāpēc tas rodas? Psiholoģiskās barjeras, to likvidēšanas iespējas
- Manipulācijas un to atpazīšana. Reakcija uz manipulācijām

*Grupu darbs – Kāpēc klienti “uzbrūk” darbiniekiem? Ko viņi vēlas panākt? Darbinieku reakcija uz “uzbrukumiem”*

### EQ Emocionālās inteliģence (EQ)

- Savu emociju vadība. Citu cilvēku emociju vadība. Empātija
- Darbs ar cilvēka emocijām. Dažādu emociju veidošanās
- Kā saglabāt mieru saspringtos apstākļos? Kā neuztvērt lietas personīgi?
- Ieskats stresa menedžmentā

*Grupu darbs – Dažādu emociju veidošanās un ietekme uz klientu un darbinieku*

### Darbs ar problēmsituācijām

- Racionālas un neracionālas (subjektīvas un objektīvas) problēmsituācijas, to risinājuma iespējas
- Problēmsituāciju signāli, pirmcēloņi. Problēmsituāciju eskalācijas pakāpes
- Kā attīstīt racionālu uzvedību problēmsituācijās?
- Problēmsituāciju risināšana atkarībā no problēmjautājuma veida

*Situāciju izspēle un analīze par dažādiem klientu “uzbrukumiem”*

### Būtiskākie soļi sarunās ar klientiem klātienē

- Sarunas sākums. Etiķetes nozīme, strādājot ar klientiem
- Ķermeņa valodas un balss īpašību nozīme darbā ar klientiem
  - Stāja, roku žesti, mīmika
  - Ātrums, skaļums, akcenti, intonācija
  - Ķermeņa valodas un balss īpašību mijiedarbība pārlicinātai rīcībai
- Argumentēšanas prasmes un darbs ar klientu iebildumiem
- KANO vajadzību modelis.
- Atsveicināšanās un sarunas noslēgums

*Darbs pāros – kā atbildēt uz klienta iebildumiem*

*Video treniņi - situāciju izspēle, kopīga analizēšana, secinājumi, atgriezeniskā saite un ieteikumi*

**Treneris – Kaspars Savickis (MBA)**