

Seminārs – treniņš Klientu apkalpošana pa tālruni

Mērķis

Pilnveidot uz klientu apkalpošanu pa tālruni orientētas komunikācijas prasmes:

- Izprast emocionālās inteliģences 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
Dalībniekiem “grūto” situāciju un mācību vēlmju apzināšana
Biežāk izteikto klientu iebildumu / pretenziju apzināšana
- Tikšanās ar vadību
Atgriezeniskā saite par veiktajām pārrunām ar darbiniekiem (vai dalībnieku anketēšanu)
Vadītāju redzējums par darbinieku grūtībām ikdienas darbā, mācību vēlmēm
Situāciju izveide mācību treniņu vajadzībām
- Sagatavot strukturētu anketu audio treniņu vajadzībām – efektīvs rīks treniņu laikā veikto sarunu analizēšanai

Mācības

- Treniņš – seminārs ar aktīvu dalībnieku iesaistīšanu, diskusijas un pieredzes apmaiņa
- Grupu darbi, lomu spēles, tests
- Audio materiālu klausīšanās un kopīga analizēšana (pozitīvi, negatīvi piemēri, manipulācijas)
- Audio treniņi – lomu spēles, situāciju modelēšana, izspēle, analizēšana, atgriezeniskā saite un ieteikumi
- 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 pa tālruni
- Izpratne par emocionālās inteliģences nozīmi klientu apkalpošanā
- Apgūtas problēmsituāciju risināšanas metodes pa tālruni
- Apgūti klientu apkalpošanas pa tālruni pamatprincipi

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”*

Emocionālā inteliģence – EQ

- Savu emociju vadība. Citu cilvēku emociju vadība
- Darbs ar cilvēka emocijām. Dažādu emociju veidošanās
- Kā saglabāt mieru saspringtos apstākļos? Kā neuztvert 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
- Kā attīstīt racionālu uzvedību problēmsituācijās?
- Problēmsituāciju risināšana atkarībā no problēmjautājuma veida
- Problēmsituāciju eskalācija, attīstība

Situāciju izspēle un analīze par dažādiem klientu “uzbrukumiem”

Klientu apkalpošanas pa tālruni pamatprincipi

- Balss īpašību (intonācija, skaļums, ātrums) nozīme darbā ar klientiem
- Telefonsarunu priekšrocības un trūkumi
- Telefona sarunas etiķete, pieļaujamās atkāpes no etiķetes
- Ko teikt un ko neteikt pa telefonu? Ieteikumi veiksmīgai telefona sarunai
- Biežāk pieļaujamās kļūdas, runājot pa telefonu
- Telefona sarunas struktūra

Tests par telefonsarunas etiķeti

Audio treniņš - lomu spēles, situāciju izspēle, kopīga analizēšana, secinājumi, atgriezeniskā saite un ieteikumi

Treneris – Kaspars Savickis (MBA)