

Treniņš – seminārs KLIENTU APKALPOŠANA PA TĀLRUNI**Mērķis**

- Pilnveidot uz klientu apkalpošanu pa tālruni orientētas komunikācijas prasmes
- Atkārtot sarunas struktūru, etiķeti, būtiskākos sarunas elementus
- Izprast, kāpēc klienti atbild neapmierināti, un apzināties, ko viņi sagaida no darbinieka
- Izrauties no rutīnas un iegūt jaunas idejas darbam ar klientiem
- Pilnveidot problēmsituāciju risināšanas un stresa pārvarēšanas metodes
- Apzināt savas prasmes, priekšrocības un potenciālās iespējas sarunās ar klientiem
- Iegūt motivāciju, pārliecību pār savām spējām, nostiprināt iegūtās zināšanas patstāvīgā darbā

MetodikaPirms mācībām:

- Uzņēmuma audioierakstu analizēšana ar mērķi atrast „vājas vietas” sarunās ar klientiem
- Dalībnieku anketēšana – grūtību un vēlmju (no darbinieku ikdienas) apzināšana treniņu vajadzībām, treniņu situāciju izveide
- Pārrunas ar 3 – 5 darbiniekiem par esošajām grūtībām pārdošanas darbā ar klientiem (~ 30 – 40 minūtes)
- Tikšanās ar vadību – treniņu situāciju precizēšana

Mācības:

- Treniņš – seminārs ar aktīvu dalībnieku iesaistīšanu, diskusijas un pieredzes apmaiņa
- Audio materiālu par klientu apkalpošanu pa telefonu klausīšanās un kopīga analīze (Pozitīvi, negatīvi piemēri. Iespējams arī uzņēmuma ierakstu klausīšanās un analīze)
- Lomu spēles pāros
- Audio treniņš – lomu spēles, (katrs dalībnieks izspēlē darbinieka, klienta lomu, kā arī analizē vienu kolēģu sarunu pēc strukturētas anketas), situāciju modelēšana, izspēle, analizēšana, atgriezeniskā saite un ieteikumi
- Asertivitātes (pārliecinātas uzvedības) treniņš
- Dalībnieku rīcībā paliek mācību materiāli
- Mācību noslēgumā darbinieki definē mērķus – kādas prasmes viņi uzlabos konkrētā laika posmā (mērķus iesniedz tiešajam vadītājiem)

Pēc mācībām:

- Atgriezeniskā saite par semināra norisi, grupu kopumā un spilgtākajām personībām. Ieteikumi turpmākajam darbam

Norises laiks – 1 vai 2 dienas (atkarībā no uzņēmuma mērķiem un treniņu daudzuma)**Mērķauditorija – līdz 10 dalībniekiem grupā****Saturs**

Mācību pamatā ir treniņi (darbs grupās, pāros, individuāli darbi, audio treniņi) darbiniekiem „grūtu” situāciju modelēšana, izspēle, kopīga analizēšana, secinājumi, ieteikumi rīcībai konkrētās situācijās, atgriezeniskā saite. Nepieciešamības gadījumā – teorētiskais pamatojums ieteikumiem rīcībai konkrētās situācijās.

Mērķi un motivācija

- Komunikācijas mērķi un rezultāts (etiķete, laiks, rezultativitāte)
- Klienta deklarētie un slēptie (sagaidāmā attieksme) mērķi 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.

Darbs ar telefonu

- Telefona sarunas etiķete. Pieļaujamās atkāpes no etiķetes

- Balsis. Kā izmantot savu balsi?
- Ko teikt un ko neteikt pa telefonu? Ieteikumi veiksmīgai telefona sarunai
- Biežāk pieļaujamās kļūdas, sākot sarunu pa telefonu

Sarunas ar klientu struktūra

- Kontakta veidošana. Sarunas sākums. Pirmās informācijas uzklauššana
- Klienta interešu, vajadzību izzināšana. Jautājumi. To ietekme uz klientu
- Aktīvā klausīšanās
- Risinājuma piedāvājums. Iespējamās alternatīvas. Argumentācija un argumentu izvēle
- Darbs ar iebildumiem. Iebildumu rašanās iemesli. Iebildumu atspēkošanas metodes
- Solījumi un to pildīšana. Vienošana ar klientu
- Virzīšana uz lēmumu. Sarunas noslēgums

Konflikti, to risinājuma iespējas

- Racionālie un neracionālie konflikti
- Konflikta signāli, pirmcēloņi. Konflikta eskalācijas pakāpes
- Konflikta 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

Individuālā efektivitāte

- Mērķtiecība. Pašapziņa. Veiksme

Audio treniņš – uz klientu apkalpošanu vērsta komunikācija vai darbs ar “grūtajiem, neapmierinātajiem” klientiem