

## Treniņš – seminārs KLIENTU APKALPOŠANA

### Mērķis

- Pilnveidot uz klientu apkalpošanu orientētas komunikācijas prasmes, lai sasniegtu uzņēmuma izvirzītos mērķus
- Uzlabot telefona sarunas ar klientiem. Apgūt sarunas etiķeti un samazināt iespējamās kļūdas
- Izprast, kāpēc klienti mēdz būt neapmierināti, apzināties, ko viņi sagaida no darbinieka
- 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 vai 2 dienas (atkarībā no uzņēmuma mērķiem un treniņu daudzuma)

### Metodika

- Pirms mācībām:
  - ✓ 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)
- Mācības:
  - ✓ Seminārs – treniņš ar aktīvu dalībnieku iesaistīšanu, diskusijas un pieredzes apmaiņa, piemēri un ieteicamie risinājumi
  - ✓ Praktiski vingrinājumi
  - ✓ Audio un video materiālu par klientu apkalpošanu un pārdošanu klausīšanās/skatīšanās, kopīga analīze (pozitīvi un negatīvi piemēri)
  - ✓ Lomu spēles – audio un video treniņi: situāciju modelēšana, izspēle, analizēšana, atgriezeniskā saite un ieteikumi (katram dalībniekam plānotas trīs lomas – pārdevēja un klienta loma, kā arī jānovērtē un jāizanalizē viena pārdošanas situācija)
  - ✓ Lomu spēles pāros
  - ✓ Audio un video treniņi – 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

### Saturs

- **Mērķi un motivācija**  
Komunikācijas mērķi un rezultāts. Kas ir klientu apkalpošana un pārdošana?  
Robeža starp apkalpošanu un pārdošanu. Kāpēc cilvēkiem ir grūti pārdot?  
Klienta deklarētie un slēptie (sagaidāmā attieksme) mērķi un motīvi, to izzināšana  
Stereotipi un to ietekme uz klientu apkalpošanu  
Attieksme darbā ar klientiem. Attieksmes izpausmes veidi
- **„Grūtais klients”. Kur un kāpēc tas rodas? Psiholoģiskās barjeras, to likvidēšanas iespējas**
- **Kano vajadzību modelis**
- **Klientu tipoloģijas – kā strādāt ar dažādu tipu klientiem?**  
Atkarībā no attieksmes (ekonomiskie, emocionālie, pragmatiski, prestižie)  
Atkarībā no zināšanām par produktu (pārgudri vai nedroši)
- **Darbs ar telefonu**  
Telefona sarunas etiķete. Pieļaujamās atkāpes no etiķetes

Ieteikumi veiksmīgai telefona sarunai

Ko teikt un ko neteikt pa telefonu. Biežāk pieļaujamās kļūdas, sākot sarunu pa telefonu

Balss. Kā izmantot savu balsi? Psiholoģiskā sagatavotība. Vide. Materiāli

- **Audio treniņš, lomu spēles – uz apkalpošanu vērsta komunikācija. Situāciju izspēle, analīze, atgriezeniskā saite un ieteikumi**
- **Saruna ar klientu klātienē**
  - Sagatavošanās darbam. Lietišķais standarts. Ārējais izskats
    - Etiķete, strādājot ar klientiem un tās nozīme
  - Sarunas sākums, klienta sagaidīšana, kontakta veidošana. Pirmās informācijas uzklauššana
    - Kā uzsākt sarunas ar dažādu tipu klientiem – pazīstami, sveši, droši, nedroši
    - Ķermeņa valoda un tās nozīme. Prasme pieskaņoties klientam
  - Klienta interešu, vajadzību izzināšana un izprašana
    - Objektīvās un subjektīvās vajadzības
    - Jautājumi, to veidi. Jautājumu ietekme uz klientu.
    - Aktīvā klausīšanās. Kā mēs varam aktīvi klausīties?
  - Risinājuma piedāvājums. Iespējamās alternatīvas
    - Argumentācija un argumentu izvēle.
    - Vienošanās ar klientu. Solījumi un to pildīšana
  - Darbs ar iebildumiem. Kāpēc rodas iebildumi? Iebildumu atspēkošanas metodes
  - Virzīšana uz lēmumu
  - Sarunas noslēgums. atvadīšanās no klienta
- **Video treniņš, lomu spēles – uz apkalpošanu vērsta komunikācija. Situāciju izspēle, analīze, atgriezeniskā saite un ieteikumi**