

TEICAMA APKALPOŠANA



IZCILAS ATSAUKSMES



VEIKSMĪGS BUSINESS

“PATIESĀ VIESMĪLĪBA”

BRĪVDIENU MĀJU, VIESU NAMU, APARTAMENTU, VIESNĪCU U.C.
IZMITINĀTĀJU PERSONĀLAM UN VADĪBAI

Mēs dzīvojam laikā, kad kreatīvs dizains, tīrs numuriņš, gardas brokastis, laba lokācija, līdzvērtīga cena un daudzi citi faktori ir teju ikvienai naktsmītnei. Veicot izvēli starp vienu, otru vai trešo vietu nakšņošanai, mūdienu viesim tas liek meklēt citus saskarsmes punktus.

Šeit teicamas citu atsauksmes dod drošības sajūtu un kļūst par labāko reklāmu, savukārt profesionāla apkalpošana sekmē lojalitāti un ir galvenais iemesls, kādēļ viesi atgriežas.

Šīs ir apmācības, kuras sniedz zināšanas un sekmē padziļinātu izpratni par viesu emocijām un lēmumiem būtiskos konkurētspējas faktoros – **pirmo iespaidu, pārdošanu, atsauksmēm un vēlmi atgriezties.**



CILVĒKI DODAS PIE TIEM, KURIEM UZTICAS.
UN VIŅI UZTICAS TIEM, KURI PROT PĀRDOT SEVI.





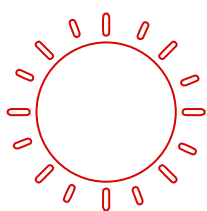
APMĀCĪBU PAMATMĒRĶI

- sekmēt veiksmīgu pirmo iespaidu par uzņēmumu un celt produktu un pakalpojumu vērtību viesu acīs
- attīstīt dalībnieku spēju iepazīties viesiem un pirms produktiem un pakalpojumiem prast "pārdot sevi"
- celt vidējo pirkumu summu un pārdošanas rezultātus, veicināt viesu lojalitāti un pozitīvas atsauksmes
- atsvaidzināt dalībnieku prasmes un iedot jaunus instrumentus klātienē un attālinātajai komunikācijai

MĒS FOKUSĒJAMIES UZ PRAKTISKIEM UN VIEGLI PIELIETOJAMIEM RĪKIEM, KURUS JAU NĀKAMAJĀ DIENĀ VAR IZMANTOT SAVĀ IKDIENĀ UN UZREIZ REDZĒT TAUSTĀMUS REZULTĀTUS.

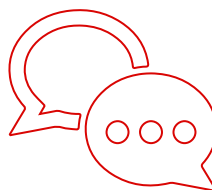


APMĀCĪBU NORISE



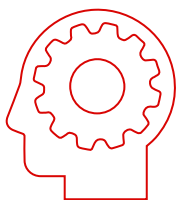
ATMOSFĒRA

- Viegls humors un iedvesmojoša vide
- Īpaši piemeklēta fona mūzika



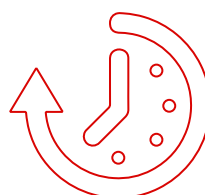
PIEEJA

- Praktisku dzīves situāciju izklāsti
- Mājasdarbi pēc apmācībām



AKTIVITĀTES

- Prāta spēles un ķermeņa vingrinājumi
- Praktiskie darbi pāros un komandās



NORISE

- Optimāls norises ilgums
- Komfortablas pauzes

#pirmais iespaids
#pārdošana
#lojalitāte
#viesu atsauksmes



1.	Biežākās un rupjākās kļūdas apkalpošanā, komunikācijā un pārdošanā
2.	Sevis pārdošana – patīkama tēla veidošana viesiem, kolēģiem un citiem
3.	Apkalpošanas nozīme ļoti līdzīgo uzņēmumu, produktu un pakalpojumu laikmetā
4.	Viesu sagaidīšana, apkalpošanas vadīšana, drošības un uzticēšanās sajūtas radīšana
5.	Lojalitātes, pozitīvo atmiņu un vēlmes atgriezties veidošana
6.	Personīgās higiēnas, apģērba, rotu un kosmētikas loma apkalpošanā
7.	Situāciju analīzes un ieteikumi <ul style="list-style-type: none">- Rezervāciju pieņemšana- Komunikācija ar viesi pirms ierašanās- Sagaidīšana un atvadīšanās- Komunikācija ar viesi uzturēšanās laikā- Zudušo un atrasto mantu pārraudzība- Ieteicamās komunikācijas frāzes katrā no situācijām
8.	Telefona sarunas – ko ieviest un no kā izvairīties
9.	Korekta un citiem tīkama sarakste e-pastos un citviet
10.	WhatsApp, SMS un soc. tīklu kļūdas un labā prakse
11.	Mājasdarbi paliekošiem rezultātiem
12.	Apmācību sertifikātu pasniegšana



MŪSU APMĀCĪBU PROGRAMMAS IR APGUVUŠI
VAIRĀK NEKĀ **4000** DALĪBNIEKI, **98%** TĀS
VĒRTĒJOT AR 'TEICAMI' VAI 'ĻOTI LABI'.



Apmācību vadītājs: **DIDZIS GRĀVĪTIS**

- 15+** gadi apkalpošanā, viesmīlībā un vadībā
- 1500+** stundu pieredze vadot apmācības
- 5+** gadu pieredze apmācot 9 nozaru uzņēmumus

Pieredze sadarbībā ar:

Beijing Hotel Minsk, Entresol, Liepāja.travel, Italissimo, Hotel Bergs, Maestro Design Hotel, Promenade Hotel, Rocket Bean Roastery, Zoltners u.c.

Mani bieži raksturo kā ļoti enerģisku treneri, kurš spēj iedvesmot un panākt reālas pārmaiņas apkalpošanas kvalitātē. Iemesli nav tālu jāmeklē – viesmīlība un izcils serviss ir jautājumi, ar kuriem ikdienā ceļos un eju gulēt.

Mana lielākā pievienotā vērtība ir pieredze nozarē – gan kā darbiniekam un vadītājam, gan kā viesim. Līdz 2015. gadam aktīvi ceļoju un strādāju The Leading Hotels of the World un Radisson BLU pieczvaigžņu viesnīcās. Savukārt pēdējos sešus gadus esmu jau pretējā pusē – restorānos, bāros un viesnīcās esmu ļoti biežs viesis.

Kombinējot abas šīs pieredzes un simtiem piemēru no dzīves, mana priekšrocība ir spēja jebkuru ar apkalpošanu, pārdošanu un sūdzībām saistītu jautājumu aplūkot kā no uzņēmuma, tā arī no idejiski svarīgākā skatupunkta – viesu puses.



VIDEO ATSAUKSMES UN IESKATS APMĀCĪBĀS:

<https://ej.uz/videoatsauksmes>

“ Jūtama pasaules elpa. Ļoti profesionāli un pamācoši. Ja līdz šim likās, ka visu daru ļoti labi, tagad saprotu, ka vēl ir kur tiekties.

“ Trāpīgas, ievirzošas, pozitīvas, draudzīgas, atmiņā paliekošas. Apmācības ļoti palīdzēs – ir jauns skatījums uz lietām, redzu pieļautās kļūdas.

“ Profesionāli. Ne ko pielikt, ne ko atņemt. Izcils orators, lieliski pārzina šī brīža tendences un tām seko līdz – to nevar nepamanīt.

“ Noderīgi, interesanti, jautri, mūsdienīgi pasniegts. Tiešām teicami. Salīdzinot ar pilnīgi visām lekcijām, šīs ir bijušas prātā paliekošākās.

“ Iedvesma! Sapurināšana! Pozitīvisms! Iedrošināšana! Izcili noorganizētas apmācības. Lieliski piemēri, lieliska atmosfēra.

“ Superpozitīvs pasniedzējs, patika reālie piemēri no dzīves, no sfēras, laba humora izjūta. Zina savu darbu un prot nodot informāciju.

HOTEL
KOLONNA
RĒZEKNE,
Brīvības ielā 2,
Rēzeknē

DALĪBA
BEZMAKSAS

TREŠDIEN
29 septembrī
No 10⁰⁰ LĪDZ 17⁰⁰



ORGANIZĒ
LATVIJAS INVESTĪCIJU UN
ATTĪSTĪBAS AĢENTŪRA



ATBALSTA
LATGALES REĢIONA
TŪRISMA ASOCIĀCIJA



APMĀCĪBU NORISĒ IEKĻAUTS

- kafijas pauze
- pusdienas
- apmācību sertifikāts

PIETEIKŠANĀS



Reģistrējies šeit



Vietu skaits klātienē ir ierobežots.



Papildus informācija rakstot
ezerzeme.latgale@gmail.com vai zvanot
2785 3695.



Klātienēs apmācībās var piedalīties pret Covid-19 vakcinētie vai infekciju pārslimojušie. Apmācību norises vietā dalībniekiem būs jāuzrāda digitālais Covid-19 sertifikāts un pase vai ID karte savas identitātes apstiprināšanai.