

## Praktiskais seminārs un meistarklase:

# "No labas klientu apkalpošanas uz izcilu!"

Nekad neapstājies strādāt pie sava uzņēmuma klientu servisa līmeņa.

Semināra norise: **10. decembrī**, no pl. 10 – 16, Rīgas centrs

Semināra cena – pateicoties "Biznesa uzrāviens" līdzfinansējumam – **tikai EUR 79.**

### Lektore:

Biznesa trenere, pārdošanas un uzņēmējdarbības vadības speciāliste **Egita Sproģe**.



*Egita Sproģe ir lektore ar ir vairāk nekā 20 gadu pieredzi tiešajā pārdošanā un pārdošanas vadībā, pārdošanas procesu izveidē, pārdošanas komandas izveidē, pārdošanas komandas vadīšanā, uzņēmuma izveidē, uzņēmuma vadīšanā. Egita savā pārdošanas karjerā ir veikusi vairāk kā 14 000 veiksmīgas vizītes gan mazo, gan vidējo, gan lielo klientu B2B segmentā, strādājusi gan ar Latvijas, gan starptautiskiem klientiem. Egita konsultē, sagatavo un vada mācību programmas uzņēmumos, palīdz pārdošanas organizāciju izveidošanā un biznesa attīstībā.*

Labs serviss klientam liek justies īpašam. Laba pakalpojumu sniegšanas kvalitāte ir svarīga, lai būtu nodrošināta uzņēmuma ilgtermiņa attīstība. Ja nav pietiekams apkalpošanas līmenis, uzņēmums var pastāvēt tikai īstermiņā, jo nebūs klientu, kas atgriežas, - viņi nav apmierināti ar to, ko ir saņēmuši. Varētu teikt, ka augsts pakalpojumu sniegšanas līmenis nodrošina pastāvīgu klientu plūsmu, papildus - arī klientu pozitīvās atsauksmes par uzņēmumu, ko tie izplata draugu un paziņu vidū. Tas ir ļoti būtiski. Labs serviss ir definējams ļoti vienkārši. Ja ir labs serviss, tad vai nu par to nerunā vispār, vai arī runā tikai labas lietas, jo sabiedrībā, kurā daudzi uzņēmumi nodrošina augstu pakalpojumu līmeni, par to cilvēki nerunā. To, ka viņus laipni apkalpos, klienti pieņem par normu. Latvijā, pieļauju, ka cilvēki par pakalpojumu sniegšanas līmeni vēl kādu laiku diskutēs, jo pie mums apkalpošanas kvalitāte un kultūra vēl būtu jāattīsta.

### SEMINĀRA SATURS ĪSUMĀ:

- ▲ Profesionālas klientu apkalpošanas filozofija. Vienotas klientu apkalpošanas kultūras nozīme
- Klientu apkalpošanas prasmju pilnveidošana. Orientācija uz klientu. Pozitīvas attieksmes un pozitīvas domāšanas nozīme darbā ar klientiem. Klientu apkalpošanas kultūras līmeņi.
- Pakalpojuma sniegšanas vietas specifika un atbilstoša rīcība. Savas

- produkcijas/pakalpojumu pārzināšana.
- klienta sagaidīšana. Pozitīva pirmā iespaids radīšana. Acu kontakta veidošana. Sarunas uzsākšana, uzruna. Pārliciecināšana uzvedība.
  - Atbilstošākais brīdis, lai izrādītu uzmanību klientam. Neuzbāzīga izturēšanās.
  - Rūpes par klienta interesēm un labsajūtu. Klientu apkalpošanas darbinieku personīgā attieksme.
  - Klientu apkalpošanas prasmes pa telefonu. Telefona sarunas etiķete.
  - Balss toņa un intonācijas izmantošana. Telefonkultūras ietekme uz kopējo uzņēmuma imidžu.
  - Klientu apkalpošanas ētika. Valodas kultūra. Smails un mīmika. Balss tonis un tembris. Žargons un parazitārie vārdi, to izskaušana. Apģērba kultūras pamati. Kā saprast klientu. Aktīvā klausīšanās. Uzmanības izrādīšana vienlaicīgi vairākiem klientiem.
  - Situācijas noskaidrošana. Klienta vēlmes un iespējas noskaidrošana. Prasme uzdot pareizos jautājumus.
  - Darbs ar klienta iebildumiem. Iebildumu sadalījums: pēc būtības un formālie. Iebildumu novēršanas paņēmieni. Iespējamo iebildumu preventīva novēršana
  - Tehnika iebildumu pārvarēšanai. Argumentācija. Pārliciecināšanas metodes. Uzticības veidošana.
  - Produkta vai pakalpojuma prezentācija. Pareizā laika izvēle produkta prezentācijai. Prezentācija, izmantojot ieguvumus un sajūtas. Piemēru un stāstu izmantošana, prezentējot produktu/pakalpojumu.
  - Sarežģītie klienti. Negatīvi noskaņota klienta nomierināšana. Konstruktīvas sarunas veidošana, lai izslēgtu konflikta iespēju.
  - Laba emocionālā stāvokļa saglabāšana sarežģītās situācijās. Reakcija nepamatotos iebildumos.
  - Papildproduktu/pakalpojumu pārdošana. Pēcapakalpošanas servisa nodrošināšana. Lojalitātes veicināšana klientos. Atsveicināšanās no klienta. Atgriezeniskā saite. Analīze.
- ♣ Jautājumi un atbildes. Konsultācijas.

Pēc semināra tā dalībniekiem būs iespēja saņemt individuālas konsultācijas par jautājumiem, kas saistīti ar semināra tēmu. Interesējošos jautājumus iespējams iesūtīt arī pēc semināra pa e-pastu un saņemt izsmeltojas atbildes.

Par semināra apmeklējumu tiek izsniegta apliecība. Cenā iekļauti apmācību materiāli, kafijas / tējas pauzes.

**Kontaktinformācija:**

Biznesa izglītības centrs "Biznesa Semināri"

Diāna Rudzīte

Tālrunis 20355559

[biznesa.seminari@live.com](mailto:biznesa.seminari@live.com)