

Mācību kurss – treniņš „Kā efektīvi apkalpot klientus pa tālruni”

Sarunas klientu apkalpošanas procesā pa tālruni mēdz būt grūtas. Ja sarunas tēma ir sarežģīta, mēs cīnāmies. Bieži sarunā viedoklis var tikt izteikts augstprātīgi un ar pārākuma apziņu. Un tad seko sarunas partnera agresīvā reakcija, kas šķiet pārsteidzoša un biedējoša. Starp cilvēkiem var rasties plaša, kas reizēm var iznīcināt attiecības.

Grupās lielums: 8 līdz 12 cilvēki

Stundu skaits: ieteicamais kursa - treniņa garums ir 24 akadēmiskās stundas (3 mācību dienas), lai nodrošinātu teorētisko zināšanu nostiprināšanu praktiskās nodarbībās.

1.tēma – Sarunu pa telefonu vadīšanas pamatprasmes (ieteicams 8 akad.st.)

Treniņa mērķis: veicināt izpratni par veiksmīgu klientu apkalpošanu un sarunas pamatprincipiem, pilnveidot operatoru saskarsmes prasmes sarunā pa telefonu, lai spētu nodrošināt efektīvu darba uzdevumu izpildi.

Dalībnieku ieguvumi: Izpratne par veiksmīgu klientu apkalpošanu un sarunu vadīšanas pamatprincipiem (minilekcijas, praktiski uzdevumi, telefona sarunu analīze grupā); Operatoru saskarsmes procesā nepieciešamo prasmju un iemaņu pilnveide (lomu spēles, pašanalīze, tests, attīstības uzdevumi);

Kursa -treniņa galvenās tēmas :

- Kas ir veiksmīga klientu apkalpošana?
- Sarunas pa telefonu pamatprincipi (etiķete, galvenās prasības)
- Sarunas struktūra (sākums, sarunas izvērsums, nobeigums)
- Operatoru pamatprasmes (kontakta nodibināšana, runāšana, aktīvā klausīšanās, jautājumu uzdošana, kopsavilkums)

2.tēma – Darbs ar sarežģītiem klientiem pa tālruni (ieteicams 8 akad.st.)

Treniņa mērķis: radīt izpratni par veiksmīgas komunikācijas nosacījumiem un uzvedību sarežģītās situācijās, pilnveidot operatoru konfliktu risināšanas un saskarsmes prasmes sarunā pa telefonu ar sarežģītiem klientiem, lai spētu nodrošināt efektīvu darba uzdevumu izpildi.

Dalībnieku ieguvumi: Izpratne par veiksmīgu komunikāciju un uzvedību sarežģītās saskarsmes situācijās (minilekcijas, grūtu situāciju analīze, praktiski uzdevumi); Izpratne par dažādiem klientu tipiem (minilekcija, tests, lomu spēles); Izpratne par konfliktiem, to rašanās cēloņiem, konfliktrisināšanas prasmju pilnveide (minilekcija, tests, praktiski uzdevumi); Saskarsmes procesā ar sarežģītiem klientiem nepieciešamo prasmju un iemaņu pilnveide (lomu spēles, pašanalīze, attīstības uzdevumi);

Kursa -treniņa galvenās tēmas :

- Veiksmīgas komunikācijas nosacījumi
- Sarežģītas saskarsmes situācijas
- Konflikti, to risināšanas stratēģijas
- Klientu tipi, vispārējs raksturojums
- Saskarsme ar grūtiem klientiem

3.tēma – Stresa vadība un izdegšanas sindroms (ieteicams 8 akad.st.)

Treniņa mērķis: radīt izpratni par stresu un izdegšanas sindromu, pilnveidot stresa vadīšanas paņēmienus, integrēt zināšanas par emocionālo inteliģenci saskarsmes procesā, lai spētu nodrošināt efektīvu darba uzdevumu izpildi.

Dalībnieku ieguvumi: Izpratne par stresu un izdegšanas sindromu (minilekcijas, tests, praktiski uzdevumi); Izpratne par emociju un domu nozīmi, to vadīšanu veiksmīgas saskarsmes procesā (praktiski uzdevumi, tests, pašanalīze, attīstības uzdevumi); Stresa vadības paņēmienu apguve (pašanalīze, tests, praktisku paņēmienu apguve);

Kursa -treniņa galvenās tēmas :

- Kas var radīt stresu darba vietā? Stress un izdegšanas sindroms
- Kā saprast un vadīt savu uzvedību, domas, emocijas darbā ar grūtiem klientiem?
- Emocionālā inteliģence un saskarsme
- Ātrie stresa mazināšanas paņēmieni
- Dzīves līdzsvars un enerģijas vadība

Cena: sākot no **520,00 EUR (bez PVN)** – kurss 8 akadēmiskās stundas



Pasniedzēja – trenere **Marina Dango** ir eksperte personāla atlases un attīstības, saskarsmes psiholoģijas un karjeras konsultēšanas jautājumos. Pedagoģiskā darba pieredze – 16 gadus lasa lekcijas dažādās augstskolās – LU, RHI, RISEBA, Kosmetoloģijas koledžā, Alberta koledžā. Tēmas – Saskarsmes psiholoģija, Vispārīgā psiholoģija, Sociālā psiholoģija, Karjeras konsultēšanas pamati. 17 gadus vada seminārus un prasmju treniņus dažādām mērķauditorijām – skolotājiem un skolu vadītājiem, bāriņtiesas un Valsts policijas darbiniekiem, klientu apkalpošanas speciālistiem dažādos uzņēmumos. Tēmas – klientu apkalpošanas prasmju pilnveidošana, saskarsme ar sarežģītiem klientiem, konfliktu vadība, saskarsme un emocijas, stresa vadība, profesionālā izdegšana, pozitīvā domāšana, karjeras plānošana un karjeras pārveide. Karjeras un psiholoģiskās konsultēšanas pieredze – 18 gadu pieredze karjeras konsultēšanā, strādājot PKIC un NVA, kā arī ar individuālajiem klientiem un 14 gadu pieredze psiholoģiskā atbalsta sniegšanā palīdzīgo profesiju pārstāvjiem. Dalība vadītāju attīstības programmās (individuālas attīstības konsultācijas) bankās un citos uzņēmumos. Personāla atlases pieredze – 10 gadu pieredze personāla atlasē uzņēmumos "Lattelecom", "Latvijas gāze", apdrošināšanas kompānijās un bankās.

Ja šis piedāvājums Jūs ir ieinteresējis,
sazinieties ar **Daigu Ozoliņu** mob. t.: **26556212**,
daiga.ozolina@balticbright.lv
www.balticbright.lv