

KOMUNIKĀCIJAS PAMATPRINCIPI LABAI KLIENTU PIEREDZEI



Laikā, kad nokopēt produktu īpašības un tehnoloģijas bieži prasa tikai dažus mēnešus, klientu serviss ir kļuvis par vienu no galvenajām konkurētspējas priekšrocībām. Ņemot vērā to, ka noturēt esošu klientu uzņēmumam izmaksā daudz mazāk kā piesaistīt jaunu, klienta gūtā pieredze, saskaroties ar uzņēmumu, var būt nozīmīga uzņēmuma nākotnes veidošanā. Ir izpētīts, ka vienas negatīvas klienta pieredzes atsvēršanai ir nepieciešami 12 pozitīvi kontakti, un komunikācijai ir izšķiroša nozīme kontaktu veidošanā.

Šajā kursā tiks parādītas dažādas pārbaudītas metodes, kas palīdzēs komunikācijā ar klientiem veidot pēc iespējas labāku klientu pieredzi. Tiks apgūti labas klientu pieredzes elementi un praktiskas metodes tās nodrošināšanai. Analizējot praktiskus piemērus un klientu apkalpošanas situācijas, tiks rastas idejas klientu vajadzību apmierināšanai. Tiks attīstītas dalībnieku prasmes gan komunikācijas formas, gan satura veidošanā un strādāts ar ierobežojošām pārliedzībām, kas traucē ikdienas komunikācijā ar klientiem.

NORISE:

24. un 26. maijs*

9.00 – 12.30

Dalības maksa: **250 EUR** + PVN

Piesakieties līdz 24. aprīlim un saņemiet **10% atlaidi!**

* Mācības notiks attālināti Zoom platformā.

MĒRĶAUDITORIJA:

Visi, kam tieši jākontaktējas ar klientu:

- zvanu centra darbinieki;
- klientu attiecību speciālisti;
- pārdevēji;
- klientu apkalpošanas/ servisa speciālisti.

BIZNESA TRENERE BAIBA DRĒGERE-VAIVODE



Pieredze: Kopš 2019. gada pavasara ir Rimi Baltic LEAN eksperte. Guvusi ilggadēju pieredzi banku sektorā, bijusi AS Bigbank Latvijas filiāles kvalitātes un nepārtrauktu uzlabojumu vadītāja. Pieredzējusi iekšējo procesu trenere – apmācot darbiniekus ne tikai par LEAN, bet arī uzlabojot darbinieku prasmes sniegt izcilu klientu servisu.

Bijusi Biznesa efektivitātes asociācijas (BEA) valdes locekle. Vairākus gadus Baibas pārstāvētie uzņēmumi ir saņēmuši BEA Biznesa čempiona balvu pakalpojumu sniegšanas jomā.

Vadījusi mācības tādiem uzņēmumiem kā Sadales tīkls, Latvijas Finieris, VG Kvadra Pak, Compensa Latvia, Valsts Kanceleja, VK

Tranzīts. Ir viena no trenerēm KIC ilgtermiņa vadītāju attīstības programmā "Produktīva pakalpojumu vadīšana". Kopš 2018. gada lektore RTU bakalaura studiju programmā Visaptverošā kvalitātes vadība, pasniedzot kursu "Kvalitātes nodrošināšanas sistēmas".

Izglītība: maģistra grāds visaptverošajā kvalitātes vadībā (RTU), bakalaura grāds uzņēmējdarbībā un vadībā (RTU). LEAN zināšanas apgūtas gan praktiski, gan arī dažādos semināros Latvijā un citās Eiropas valstīs. Baiba ir ieguvusi *LEAN SixSigma Black Belt* sertifikātu.

PROGRAMMA

► Labas klientu pieredzes elementi:

- Ko sevī ietver klientu pieredze?
- 8 principi labas klientu pieredzes nodrošināšanai.
- Ierobežojošās pārlicības darbā ar klientiem.

► Veiksmīgas un patīkamas komunikācijas veidošana:

- Strukturēta komunikācija.
- Verbālā un neverbālā komunikācija saskarsmē ar klientu.
- Klausīšanās līmeņi, aktīvas klausīšanās principi.
- Atvērto un slēgto jautājumu uzdošana.
- Balss tonis sarunās ar klientiem.
- Pozitīvas valodas lietošana.
- Empātijas un emocionālās inteliģences nozīme komunikācijā.
- Biežākās kļūdas komunikācijas procesā.

MĀCĪBU PROCESS

Pašrefleksijas vingrinājumi, situāciju analīze, izpratne un risinājumu meklēšana, simulācijas uzdevumi, interaktīva prezentācija ar teoriju, kas balstīta zinātnē un pētījumos, ar piemēriem un jautājumiem.

DALĪBNIEKU ATSAUKSMES NO CITĀM MĀCĪBĀM:

- Ļoti labi spēj noturēt uzmanību, labs balanss starp grupu darbu un teoriju.
- Trenere zinoša, sagatavojusies. Min saprotamus piemērus un visu izskaidro.
- Ļoti noderīga un aizraujoša apmācība.
- Zinoša, pozitīvi noskaņota un smaidīga. Interesanti pasniedz informāciju, lai tēma paliek atmiņā (izmantojot piemērus no ikdienas).
- Labi piemēri, patīkami klausīties.
- Kopumā kurss bija ļoti vērtīgs, jo tēmas, par kurām runājam, cieši saistītas ar ikdienas darbu.
- Izanalizēju savas sarunas ar klientiem un saskatīju kļūdas, kuras varētu uzlabot.
- Biežāko sarunu kļūdu identificēšana, emociju pārvaldīšana, ieteikumi labākai klientu sarunu kvalitātei.
- Visiem saprotamā valodā pasniedza informāciju. Šis tas bija jau zināms, bet kopumā ļoti noderīgi!
- Zināšanas, laipnība, māka pasniegt materiālu.

