



KOMUNIKĀCIJAS PAMATI | KLIENTU PIEREDZE. SASKARSME. EMOCIJAS.

Ar Baibu Drēgeri-Vaivodi

Laikā, kad nokopēt produktu īpašības un tehnoloģijas bieži prasa tikai dažus mēnešus, klientu serviss ir kļuvis par vienu no galvenajām konkurētspējas priekšrocībām. **Piesaistīt jaunu klientu izmaksā 6-7x dārgāk kā noturēt esošu.** | Kolsky

Lai mazāk naudas būtu jātērē mārketingam un ilgtermiņa attiecību veidošanai, klienta gūtās pieredzes un komunikācijas uzlabošana ir ārkārtīgi būtiska. Ir izpētīts, ka:

- Vienas negatīvas klienta pieredzes atsvēršanai ir nepieciešami **12 pozitīvi kontakti**;
- **80%** klientu apkalpošanas kvalitāte ir **tikpat svarīga vai svarīgāka** kā produkta kvalitāte;
- **83% klientu atgrieztos**, ja serviss būtu bijis patīkams.

Ne velti 40% augsto tehnoloģiju uzņēmumu pasaulē izveidojuši pozīciju Customer Success Manager, kas rūpējas par servisa attīstību jaunā līmenī, pozicionējot uzņēmumu kā partneri klienta panākumu gūšanā.

Šajā kursā izcilās servisa vadības ekspertes, Rimi Baltic LEAN ekspertes Baibas Drēgeres - Vaivodes vadībā saņemsiet pārbaudītas metodes un instrumentus, kas palīdzēs komunikācijā ar klientiem veidot pēc iespējas labāku klientu pieredzi. Uzzināsi, kā noturēt nemainīgi augsta līmeņa servisu un kā komunikācija var palīdzēt novērst kļūdas un no defekta izveidot efektu. **No labās prakses elementiem** līdz klientu apkalpošanas situācijām, komunikācijas veidošanai un ierobežojošajām pārliecībām – **mūsdienīgi un pēc būtības!**

Kursa norise:

15. novembrī

9.00 – 17.00 (Klātienē)

Dalības maksa: 275 EUR + PVN

Piesakieties līdz 15.oktobrim un saņemiet 10% atlaidi!

Mērķauditorija

Visi, kam tieši jākontaktējas ar klientu:

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

IEGUVUMI DALĪBNIEKIEM

- Izpratne par klientu pieredze, no komunikācijas līdz procesu ātrumam.
- Zināšanas par 8 principiem labas klientu pieredzes nodrošināšanai, un kā tos ieviest ikdienā.
- Informētība par strukturētu komunikāciju, kas ir skaidra, uz rezultātu orientēta, mērķtiecīgi vadīta.
- Izpratne par verbālo un neverbālo komunikāciju saskarsmē ar klientu.
- Prasme izmantot klausīšanās līmeņus sarunās, lai sasniegtu vēlamu rezultātu.
- Klienta situācijas izzināšana un nonākšana līdz kopīgam risinājumam.
- Pozitīvas valodas lietošana.
- Izpratne par empātijas un emocionālās inteliģences nozīmi.
- Informētība par biežāko kļūdu pieļaušanu komunikācijas procesā.





BIZNESA TRENERE BAIBA DRĒGERE-VAIVODE

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.

MĀCĪBU METODES UN PROCESS

Mācības ir praktiskas, orientētas uz grupas dalībniekiem un balstītas uz pieaugušo mācīšanās principiem. Uzsvars tiek likts uz dalībnieku aktīvu iesaistišanu mācību procesā. Katrs dalībnieks veic savu kompetenču novērtēšanu un saņem ieteikumus tālākai kompetenču attīstībai.

PROGRAMMA

Labas klientu pieredzes elementi:

- Ko sevī ietver klientu pieredze? No komunikācijas līdz procesu ātrumam.
- 8 principi labas klientu pieredzes nodrošināšanai. Un kā tos ieviest ikdienā?
- Ierobežojošās pārliecības darbā ar klientiem. | No "visi klienti ir dusmīgi" līdz "es neesmu radīts pārdošanai".

Veiksmīgas un patīkamas komunikācijas veidošana:

- Strukturēta komunikācija. Skaidra, uz rezultātu orientēta, mērķtiecīgi vadīta.
- Verbālā un neverbālā komunikācija saskarsmē ar klientu. | Kā mūs uztver un kā to varam mainīt?
- Klausīšanās līmeņi, aktīvas klausīšanās principi. | Kā tos izmantot sarunās, lai sasniegtu vēlamu rezultātu?
- Atvērto un slēgto jautājumu uzdošana. | Kā izzināt klienta situāciju un nonākt līdz kopīgam risinājumam?
- Balss tonis sarunās ar klientiem. | Praktiski uzdevumi savas balss treniņam.
- Pozitīvas valodas lietošana. | Atslēgas vārdi patīkamas saskarsmes radīšanai.
- Empātijas un emocionālās inteligences nozīme komunikācijā. | Īsi par mūsdienu must-have – kā regulēt savas un citu emocijas?
- Biežākās kļūdas komunikācijas procesā. | No domāšanas klientu vietā līdz komunikācijas trūkumam, proaktīvai gaidīšanai u.c.

DALĪBNIKU ATSAUKSMES:

- Atklāju priekš sevis, kā labāk veidot apmācības, uz ko vairāk likt akcentus, kā pašu apmācību procesu padarīt efektīvāku.
- Tiešām ļoti interesanti stāsta. Patika, ka tika ņemtas vērā mūsu vēlmes uzzināt to, kas mums rūp.
- Saprotoshi, ar piemēriem visu izskaidroja. Saprotu, pie kā ir vairāk jāpiestrādā ikdienā ar jauniem darbiniekiem.
- Pozitīvi, nepiespiesti, organizēti.

