

# Klientiem draudzīga apkalpošana un serviss

## Dalībnieki:

Darbinieki, kuri ikdienā kontaktējas ar klientiem apkalpošanas situācijās

## Mērķis:

Dot dalībniekiem metodes savu klientu apkalpošanas iemaņu uzlabošanai, lai panāktu augstāku klientu apmierinātību un lojalitāti

## Metodika:

Īsas lekcijas mijas ar individuālām un grupu nodarbībām, dalībnieki izspēlē klientu apkalpošanas situācijas, novērtējot savu sniegumu un meklējot veidus darba ar klientiem uzlabošanai



**Gandarīts klients ir pozitīvas  
enerģijas lādiņš!**



## Nozīmīgākās tēmas:

### Uz klientu orientētas apkalpošanas nozīme uzņēmuma konkurētspējai

- atkārtotu pirkumu ietekme uz rezultātiem
- apkalpošana kā daļa no uzņēmuma kopējā piedāvājuma
- uz klientu orientētas apkalpošanas loma klientu lojalitātes paaugstināšanā

### Būtiskākās klientu apkalpošanas situācijas

- klienta vērtējums sadarbībai ar uzņēmumu
- klientu apkalpošanas situāciju novērtēšana
- apkalpošanas kvalitātes novērtēšanas kritēriji

### Klienta rīcība apkalpošanas situācijās

- lēmuma pieņemšanas pamatprincipi
- klienta apmierinātība ar saņemto apkalpošanu
- reakcija uz apkalpojošo darbinieku rīcību
- klienta vērtējuma par apkalpošanu ietekmēšana

### Pozitīvisma nozīme darbā ar klientu

- pozitīva domāšana – pamats veiksmīgai klientu apkalpošanai
- metodes pozitīvisma radīšanai sevī
- pozitīva iespaids veidošana, apkalpojot klientus

### Metodes pozitīvai un draudzīgai klientu apkalpošanai

- sava uzņēmuma laipna un pārlicinoša reprezentēšana
- jautājumu izmantošana klientu apkalpošanā
- klienta pārlicināšana un savas idejas veiksmīga "pasniegšana"

### Individuāls plāns savu klientu apkalpošanas prasmju pilnveidošanai