



CENTURION HOSPITALITY

RESTARTS UN IZCILA KLIENTU APKALPOŠANA

- # MOTIVĀCIJA, ENERĢIJAS ATJAUNOŠANA
- # KLIENTU SERVISS UN PIRMAIS IESPAIDS
- # TEAM BUILDING, KOLEKTĪVA SALIEDĒŠANA

Apmācību vadītājs
DIDZIS GRĀVĪTIS

1.

Kolektīvā parādās
noguruma, rutīnas vai
pārslodzes pazīmes

2.

Redzama pavirša
attieksme pret darbu
un klientu apkalpošanu

3.

Briest iekšējās
nesaskaņas un
aizvainojumi

**Šī apmācību
programma ir
vērtīga, kad...**

Trūkst izpratnes par
citu kolēģu darba
specifiku un nozīmi

4.

Ir kadru mainība
vai pievienojušies
jauni kolēģi

5.

Nepieciešams vienot
klātienē un attālināti
strādājošos

6.

Vēlaties iedvesmojošu
sesiju kā daļu no lielāka
pasākuma

7.

#1 – RESTARTS UN IZCILA KLIENTU APKALPOŠANA (sākums)

1. Personīgais restarts – tēls un attieksme pret sevi, klientiem un kolēģiem

- ▶ Sava ārējā tēla un iekšējās enerģijas analīze, ar vieglu humoru apskatot divus tēlus darbā, mājās un sabiedrībā
- ▶ Pozitīvo un negatīvo izvēļu analīze, kas ietekmē dzīves kvalitāti, saikni ar citiem, atdevi darbā, klientu apkalpošanu un pārdošanu

2. Kā garantēti atjaunot enerģiju un motivēt sevi

- ▶ Astonas metodes personīgajam restartam, enerģijas atjaunošanai ikdienā un mērķu sasniegšanai gan darbā, gan privātajā dzīvē

3. Ārēji līdzīgo uzņēmumu un pakalpojumu laikmets

- ▶ Izpratne par komunikācijas prasmju, klientu servisa un pārdošanas kvalitātes nozīmi, lai pārsātinātā tirgū atšķirtos no citiem

4. Atšķirība starp tehnisku un personalizētu klientu servisu

- ▶ Divi atmiņā paliekoši video, kas uzskatāmi parāda, ka klientu pozitīvo un negatīvo pieredzi veido kā tehniskā puse, tā emocijas, kuras var radīt personāls

5. Garantēti uzticams pirmais iespaids klientu un citu acīs

- ▶ Astonī izcila klientu servisa elementi, kas rada veiksmīgu pirmo iespaidu un veicina atvērtību, uzticību un piederības sajūtu

6. Komandas saliedēšanas aktivitāte: "Anonīmie komplimentī"

- ▶ Pacilājošs noskaņojums un novērtējuma sajūta, saņemot un izsakot kolēģiem komplimentus un pateicības
- ▶ Paliekoša komplimentu lapiņa, kuru kolēģi ierasti glabā gadiem

7. Praktiskais darbs: "Ko mēs kā komanda vēlamies sasniegt 6 mēnešu laikā un, kā to paveikt?"

- ▶ Atklātība par komandas kopējiem un katra individuālajiem izaicinājumiem ikdienā
- ▶ Galvenie izaicinājumi un prasmju trūkums klientu apkalpošanā
- ▶ Ko uzlabot mūsu iekšējos procesos un komunikācijā
- ▶ Kur ietaupīt laiku, līdzekļus un citus darbinieku un uzņēmuma resursus
- ▶ Ar ko uzrunāt jaunus klientus un sekmēt esošo lojalitāti
- ▶ Kā radīt wow faktoru un pārsniegt klientu gaidīto

1. apmācību programma

**RESTARTS UN IZCILA
KLIENTU APKALPOŠANA**

1 diena / 5 h

1. Izkāpšana no komforta zonas un apzināts skatījums uz ikdienā notiekošo
2. Pārlicenošs pirmais iespaids klientiem, kolēģiem un tuviniekiem
3. Vienotāka komanda un savlaicīga potenciālo konfliktu izrunāšana
4. Saikne ar treneri un atvērtība turpmākajām apmācību programmām

ATMOSFĒRA

 Viegls humors un iedvesmojoša vide

 Īpaši piemeklēta fona mūzika

AKTIVITĀTES

 Prāta spēles un ķermeņa vingrinājumi

 Praktiskie darbi pāros un komandās

PIEEJA

 Padomi un pieredzes stāsti

 Dalībnieku personīgais izaugsmes plāns

NORISE

 Optimāls norises ilgums

 Komfortablas pauzes

10:00
~
15:30

Ieteicamais norises laiks, ieskaitot divas īsākas un 45 min. pusdienu pauzi; finiša laiks ar 30 min. rezervi

6-20
dalībnieki

Ieteicamais un maksimālais dalībnieku skaits grupā

- ▶ **Apmācību programma tiek individuāli pielāgota uzņēmumam**
- ▶ Katrs dalībnieks veidos savu personīgās izaugsmes plānu – mērķu lapu apgūtā pielietošanai ikdienā
- ▶ Pēc apmācību norises ar vadību tiek pārrunāti trenera novērojumi un komandas atsauksmes
- ▶ Pēc apmācībām tiek komunicēti kā darbinieku, tā vadības uzdevumi un ieteicamie izpildes termiņi



Klientu servisa, komunikācijas
un pārdošanas treneris

DIDZIS GRĀVĪTIS

10+ gadi apmācot 12 nozaru uzņēmumus

20+ gadi apkalpošanā, pārdošanā un viesmīlībā

7000+ apmācītu un iedvesmotu cilvēku

Centurion Hospitality vadītājs un vadošais treneris

- ★ Apkalpošana un komunikācija
- ★ Pārdošana un piepārdošana
- ★ Izcils klientu serviss un viesmīlība
- ★ Sūdzības, strīdi un konflikti
- ★ Saliedēšana un kolektīvu motivēšana
- ★ Slepenais klients, ēnošana, mentorings

Mani raksturo kā spēcīgu iedvesmotāju, kurš uzņēmumu iekšējā un ārējā komunikācijā spēj panākt reālus uzlabojumus. Iemesli nav tālu jāmeklē – **personāla izaugsme un **izcila klientu pieredze** ir jautājumi, ar kuriem ikdienā ceļos un dodos gulēt.**

- / Aktīvais dzīvesveids un kompetence dažādās nozarēs ir devusi ievērojamu priekšrocību – es spēju klientu servisa, pārdošanas un sūdzību jautājumus risināt kā no klientu, tā darbinieku un vadības skatupunkta.*
- / Bieži saņemu komplimentus, ka ātri pielāgojos sākotnēji svešai nozarei, uzņēmumam un cilvēkiem, un ka stratēģiski domāju arī par savu klientu biznesu.*
- / Līdz 2015. gadam strādāju pieczvaigžņu viesnīcās, kur teicama saziņa bija prasība katrā solī. Tieši ceļošana un 10 gadu darbs ar dažādām tautām radīja manu šī brīža misiju – prasmi komunicēt ienest ikvienā nozarē Latvijā.*
- / Brīvajā laikā esmu autosporta entuziasts, starp hobijiem minu arī ceļošana, riteņbraukšanu un restorānus.*



 **accenture**

 **AESTHETICA**

 **agrobroker**
APDROŠINĀŠANA

airBaltic

 Anti-Aging Institute

 **avesco**

 **CAT**

bta
VIENNA INSURANCE GROUP


Dental Art

 DRIVAS SALDĒJUMS
ANNO 1986

 **fiziocentrs**

 **HOKEJA
PASAULE**

 **IKEA**

Komforts
santehnikaapķure

 LTK

 **LIAA**

 **Luminor**

MÁDARA
organic skincare

Mogotel
HOTEL GROUP

Moller Auto


PORSCHE

RIX Rīgas
lidosta

S|E|B

 **STOCKMANN**

Tiarno VIESMĪBAS
UZŅĒMUMU
GRŪPA

 **TILDE**

 **URSUS**
forwarding

VERDIKTS

 **VIATRIS**

 **Wolt**



SKECHERS

VANS
"OFF THE WALL"

BALLZY
BUILT FOR BALL

Didzis ir pozitīvisms, kas pielīp arī pārējiem. Šo pozitīvisma lādiņu un Didža enerģiju sajūt ikviens apmācību dalībnieks. Jebkurā nozarē svarīga ir komunikācija ar sadarbības partneriem, klientiem un kolēģiem. Līdz ar to Didža pieredze un tās pasniegšanas veids ir atslēga, un tas arī bija iemesls, kādēļ izvēlējamies sadarboties. Sadarbību ar Didzi es ieteiktu uzņēmumiem, kuri regulāri rīko apmācības, bet jūt, ka no darbiniekiem īsti nav atgriezeniskās saites. Didzis noteikti parādīs, ka apmācību dalībnieks no semināra var iznākt priecīgs, iedvesmots un gatavs izmēģināt jaunās iemaņas dzīvē.

AUSTRIS KRŪMIŅŠ

Skechers, VANS un Ballzy vadītājs Latvijā



Brīdī, kad plānojām ATTA CENTRE komandas saliedēšanās pasākumu, viennozīmīgi pirmais cilvēks, par kuru iedomājos, bija Didzis. Esmu ar viņu kopā arī strādājusi, un viņš ir cilvēks, no kura mantojumā esmu ņēmusi daudz zināšanas un prasmes. Apmācībās piedalījās visa komanda un, pēc kopā pavadītā laika, mēs kļuvām atklātāki un empātiskāki viens pret otru. Visas ATTA CENTRE komandas vārdā saku paldies par motivāciju un enerģijas lādiņu, kas sniedza ne tikai individuālu labumu, bet arī uzlaboja kopējos rezultātus.

NADIA IGNASE

Vadītāja



Didzis ir izcils treneris un klientu servisa lietpratējs, kas pierādījās jau pirmajā tikšanās reizē un vēlāk arī sagatavošanās posmā, kurā tika izdarīts maksimums, lai sasniegtu apmācību un Fiziocentrs mērķus. Iedziļināšanās un vēlme paveikt maksimumu tika saņemta katrā solī, kā tiekoties, tā apmācību laikā. Viņa zināšanas un harizma ir tas, ko tik ilgi meklējām un bija prieks skatīties, kā Didzis motivē dalībniekus iesaistīties. Mēs noteikti ieguvām daudz vairāk nekā plānots, jo saņemtas tika ne tikai zināšanas, bet arī neizmērāma enerģijas un motivācijas deva būt vēl labākām sevis versijām katru dienu.

ZANE LAPSĪŅA

Fiziocentrs izpilddirektore



CENTURION HOSPITALITY

Mūsu fokuss un misija:

- › **laimīgs klients**
- › **veiksmīga komanda**
- › **augošs bizness**

Esam cilvēki, kuri **profesionālu komunikāciju** pazīst tuvplānā.

Mēs palīdzam izvairīties no situācijām, kuras klienti un sadarbības partneri nepiedod.



1. Slepenais klients pirms un pēc sadarbības



2. Komandas saliedēšana un iedvesmošana



3. Ēnošana un kolektīva darba specifikas izzināšana



4. Klientu servisa, pārdošanas un sūdzību risināšanas apmācības



5. Mentorings darba vidē apgūtā ieviešanai praksē



6. Komunikācijas standartu un rokasgrāmatu izstrāde

10+

Gadi
apmācību
nozarē

300+

Apmācību
projekti

12+

Nozaru
klienti



**Cilvēcīga pieredze –
jums un jūsu klientiem!**



CENTURION HOSPITALITY

KOMANDAS LAIKS SEV – PIRMAIS SOLIS, LAI SASNIEGTU VAIRĀK!

+371 22015433

didzis@centurionhospitality.com

www.centurionhospitality.com/lv

A nodokļu maksātāja reitings

CH Latvia SIA, Reģ. Nr. 40103997795