



CENTURION HOSPITALITY

SŪDZĪBAS UN PROBLĒMSITUĀCIJAS

- # AGRESORI, SAREŽĢĪTIE, GRŪTIE KLIENTI
- # STRĪDU UN KONFLIKTU RISINĀŠANA
- # 70 IZCILAS PARAUGFRĀZES

Apmācību vadītājs
DIDZIS GRĀVĪTIS



#4 – SŪDZĪBAS UN PROBLĒMSITUĀCIJAS

1.

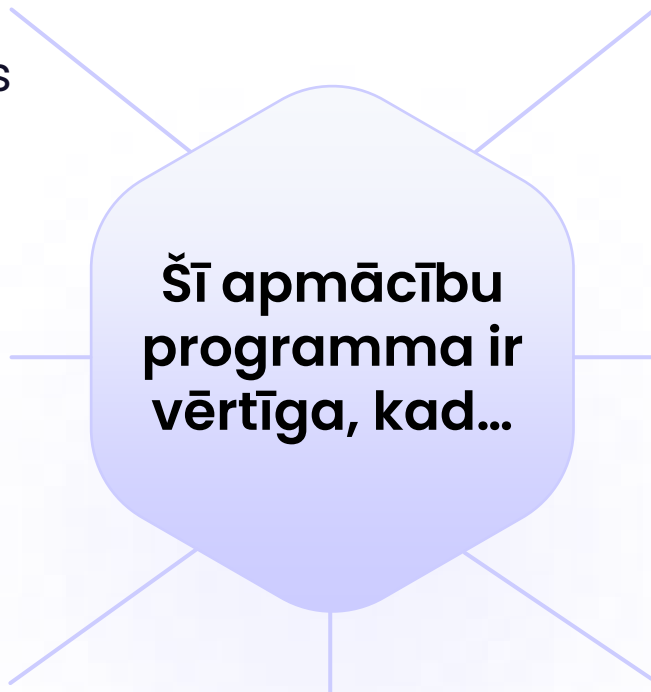
Sūdzības un sliktas
atsauksmes maksā
naudu, laiku un klientus

2.

Kolektīvs mēdz
izvairīties no
risināšanas, jo trūkst
pārlicība, kā rīkoties

3.

Klientu agresija tiek
uztverta personīgi un
ietekmē pašsajūtu
un darba kvalitāti



Nepieciešamas praktiskas
pieejas darbā ar klientu
sūdzībām un emocijām

7.

Problēmsituācijas
netiek risinātas
strukturēti un ir ar
atšķirīgu iznākumu

4.

Konflikti bieži saasinās
jau situācijas sākumā
– gan ar klientiem,
gan kolektīvā

5.

Vadītāji bieži tiek
iesaistīti situācijās,
kuras būtu jārisina
pašai komandai

6.

#4 – SŪDZĪBAS UN PROBLĒMSITUĀCIJAS (sākums)

1. Darbības, kas provocē agresiju un klientu nepatiku

- ▶ Desmitiem piemēru ar bieži neapzinātām darbībām, kas klientos pastiprina vai pat ir galvenais iemesls negatīvām emocijām

2. Video fragments no seriāla "Divarpus vīri"

- ▶ Humorā balstīts piemērs, kas teicami parāda, kā vieglāk uztvert un nomierināt teju jebkuru konfliktējošo personu

3. Situācijas uzklauššana un pieņemšana

- ▶ Praktisku padomu un piemēru izklāsts, kā klientu pareizi uz klausīt un izvairīties no eskalācijas situācijas pirmajos mirkļos

4. Pateicība konfliktējošajai personai

- ▶ Vairāk nekā 10 pieejas un frāzes, kas klientam liks justies sadzirdētam, nozīmīgam un novērtētam

5. Izpratne, empātija vai atvairināšanās

- ▶ Vairāk nekā 10 pieejas un frāzes, kas parādīs atvērtību risinājumam un to, ka iedziļināties un izprotam sūdzības vai pretenzijas nozīmīgumu

#4 – SŪDZĪBAS UN PROBLĒMSITUĀCIJAS (turpinājums)

6. Precizēšana un virzība uz risinājumu

- ▶ Vairāk nekā 20 pieejas un frāzes, kas palīdz precizēt klienta teikto, apstiprināt savstarpējo izpratni un ļauj pārņemt situācijas vadību

7. Robežas un komunikācija ar agresoru

- ▶ Vairāk nekā 10 pieejas un frāzes, kas saglabā profesionālu attieksmi pret klientu, vienlaikus tieši un konkrēti norādot stingras robežas

8. Risinājuma piedāvāšana un situācijas pārraudzība

- ▶ Pieejas un frāzes kā sūdzības un problēmsituācijas nerisināt
- ▶ Vairāk nekā 10 ievadfrāzes un padomi problēmsituāciju risināšanai

9. Komunikācija pēc situācijas atrisinājuma

- ▶ Pieejas un frāzes, kas klientam sniedz gandarījumu par situācijas atrisinājumu un liek notikušo atcerēties ar neitrālām emocijām

Papildus iespēja, vidēji 3-4 stundas (ierasti atsevišķa diena)

+ Padziļināts praktiskais darbs pāros vai nelielās grupās

- ▶ Biežākās problēmsituācijas uzņēmumā – apmācībās apgūtā praktizēšana un risinājumu modelēšana
- ▶ Savstarpējās diskusijas par piedāvātajiem risinājumiem un vienošanās par atbilstošāko pieeju turpmāk ikdienā

4. apmācību programma

SŪDZĪBAS UN PROBLĒMSITUĀCIJAS

1 diena / 5 h

1. Izpratne par savu rīcību, kas var izraisīt klientu negatīvās reakcijas
2. Spēja piezemēt klientu emocijas un saglabāt profesionālu pieeju
3. Desmitiem frāzes mutiskai un rakstiskai saziņai ar dažāda tipa klientiem
4. Mazāka emocionālā spriedze un zemāks izdegšanas risks ikdienā

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**

 **Komforti**
santehnikaapķure

 **LTK**

 **LIAA**

 **Luminor**

MÁDARA
organic skincare

 **Mogotel**
HOTEL GROUP

Moller Auto

 **PORSCHE**

RIX Rīgas
lidosta

S|E|B

 **STOCKMANN**

 **Tiaro**
VIESMĪLĪBAS
UZŅĒMUMU
GRŪPA

 **TILDE**

 **URSUS**
forwarding

VERDIKTS

 **VIATRIS**

 **Wolt**



RIX Riga Airport

Klientu servisa un problēmsituāciju risināšanas apmācības, kuras vadīja Didzis Grāvītis, bija lieliska izvēle. Viņa profesionālā pieeja, pozitīvā enerģija un spēja aizraut auditoriju, padarīja mācību procesu gan vērtīgu, gan patiesi iedvesmojošu. Didzis lieliski spēja pielāgot saturu ikdienas darba specifikai RIX Rīgas lidostā, sniedzot praktiskus piemērus un noderīgus risinājumus klientu apkalpošanas kvalitātes uzlabošanai. Īpaši novērtējam Didža spēju radīt atvērtu, iekļaujošu un drošu mācību vidi, kurā katrs dalībnieks tika uzklauts un aktīvi iesaistīts. Pēc šīm apmācībām esam ieguvuši ne tikai jaunas zināšanas, bet arī svaigu skatījumu un motivāciju turpināt attīstīt izcilas klientu apkalpošanas kultūru. Paldies Didzim par profesionālu un iedvesmojošu pieredzi. Noteikti iesakām viņu kā augstas klases pasniedzēju arī citiem uzņēmumiem, kuri klientu servisa līmeni vēlas celt jaunā līmenī.

AVIVA GAVARE

Lidostas procesu apmācību vadītāja



Apmācības pie Didža nekad neliek vilties un vienmēr patīkami pārsteidz ar jauniem skatupunktiem un pieeju, tāpēc mums bija liels prieks sadarboties jau atkārtoti. Apmācību cikls sastāvēja no trīs sesijām, un katra no tām bija veltīta atsevišķai, svarīgai tēmai, kas tieši attiecas uz mūsu ikdienas darbu. Didzis izcili pielāgoja katru sesiju mūsu konkrētajām vajadzībām, detalizēti pievēršoties mūsu ikdienas izaicinājumiem un sniedzot praktiskus risinājumus, kas ir tieši attiecināmi uz Accenture vidi. Īpaši novērtējām brīvo un atvērto atmosfēru, kas ļāva aktīvi iesaistīties, uzdot jautājumus un dalīties ar pieredzi. Didzis arī atgādināja par lietām, kuras it kā jau zinām, taču lika uz tām paskatīties no citas puses, palīdzot tās pielietot efektīvāk un mērķtiecīgāk. Katra sesija sniedza konkrētas, praktiskas atziņas, ko varēsim izmantot savā darbā, uzlabojot gan procesus, gan sadarbību komandā. Liels paldies Didzim par profesionalitāti, personalizēto pieeju un vērtīgo pieredzi!

SINTIJA JUŠKA

Klientu atbalsta komandas vadītāja



airBaltic

Mēs augstu vērtējam Didža profesionālās zināšanas “Problēmsituāciju risināšanā” un viņa spēju pasniegt teoriju ar piemeklētiem un praktiskiem piemēriem. Ņemot vērā airBaltic esošo apmācību bāzi klientu apkalpošanā, apmācību pielāgošana nebija vienkāršs uzdevums, taču Didzis ar lielu ieinteresētību un elastību spēja pielāgot gan saturu, gan piemērus tieši mūsu vajadzībām un aviācijas nozares specifikai. Viņa pieeja ir orientēta uz praktisku pielietojumu, vienlaikus saglabājot augstu kvalitāti. Daļībnieki īpaši izcēla Didža enerģiju, iesaisti un praktisko pieeju – piedāvātie komunikācijas risinājumi bija ne tikai teorētiski vērtīgi, bet arī uzreiz izmantojami ikdienas darbā. Mācības bija koncentrētas, mērķtiecīgas un sniedza taustāmu pievienoto vērtību. Paldies par produktīvo un ilgtermiņa sadarbību divu gadu garumā – novērtējam Didža ieguldījumu airBaltic izaugsmē!

DŽENETA UMALAS

Lidojumu Servisa Standartu Vadītāja



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

NERVI UN REPUTĀCIJA – JŪSU VĒRTĪGĀKAIS AKTĪVS!

+371 22015433

didzis@centurionhospitality.com

www.centurionhospitality.com/lv

A nodokļu maksātāja reitings
CH Latvia SIA, Reģ. Nr. 40103997795