



Valsts administrācijas  
skola

## “Klientu konsultanta personības loma komunikācijā ar klientu”



### Kursa mērķis:

1. Personības faktora nozīmīguma apzināšanās komunikācijā ar klientu.
2. Savas personīgās atbildības apzināšanās komunikācijā ar klientu.
3. Savu komunikācijas kļūdu atpazīšana un komunikācijas iemaņu uzlabošana komunikācijā ar klientu/ kolēģiem un citiem sadarbības partneriem.



### Mērķauditorija:

klientu apkalpošanas speciālisti un citi, kas ikdienā strādā ar klientiem.



### Ilgums:

4 akadēmiskās stundas.



### Tēmas:

1. Klientu apkalpošanas divi būtiskākie aspekti.
2. Mana personīgā atbildība un attieksmes jautājumi komunikācijā ar klientu.
3. Pieņemumi - palīgs vai traucēklis komunikācijā ar klientu.
4. Komunikācija un konflikti komunikācijas procesā.
5. Komunikācijas ar klientu specifika ārkārtas situācijā.



### Dalībnieku ieguvumi:

1. Ir papildinātas zināšanas par klientu apkalpošanas pamataspektiem.
2. Dalībnieki apzinās personīgās atbildības un attieksmes lomu komunikācijā ar klientu.
3. Dalībnieki atpazīs savas komunikācijas kļūdas un iegūst instrumentus komunikāciju kļūdu novēršanā.



### Pasniedzējs:

Vairāk nekā 15 gadu praktiskā pieredze vadītājas darbā ar specializāciju organizāciju psiholoģijā. Paralēli vadītājas darbam, savienojot teoriju ar praksi, 10 gadus pasniedz interaktīvus kursus par cilvēkresursu vadības attīstības jautājumiem, personības efektivitātes psiholoģiju, konfliktu, stresa un izdegšanas vadīšanu, komunikāciju un izcilu klientu apkalpošanu, emocionālo inteligenci, stresa menedžmentu un saskarsmes psiholoģiju. Mācībās piedalījušies vairāk kā 1500 dalībnieku, saņemts augsts mācību dalībnieku novērtējums un atsauksmes.

Pieredze mācību kursu pasniegšanā:

- Valsts administrācijas skolas pasniedzēja;
- Liepājas Universitātes viespasniedzēja;

- Biznesa vadības koledžas pasniedzēja un programmas „Personāla psiholoģija un cilvēkresursu vadība” direktore;
- organizāciju un vadītāju attīstības konsultante un trenere ar vairāk nekā 10 gadu pieredzi mācību vadīšanā dažādu līmeņu darbiniekiem valsts un privātā sektora iestādēs un organizācijās.

Izglītība:

- bakalaura grāds psiholoģijā;
- maģistra grāds izglītības zinātņu vadībā.