



Valsts administrācijas
skola

“Klientu apkalpošanas pieredzes apmaiņas un atbalsta grupa”



Kursa mērķis:

Veicināt dalībnieku dalīšanos ar reālām pieredzēm klientu apkalpošanās, kas ir bijušas grūtas vai izaicinošas. Dalībnieku iesaiste situāciju analīzē un priekšlikumu definēšanā. Konstruktīvu soļu definēšana ar nolūku uzlabot darbu ar klientiem.

Grupas vadītājs/lektors procesa laikā liek uzsvarus uz būtiskām tēmām, sniedz informāciju, kas var palīdzēt klientu apkalpošanas speciālistiem, kā arī vērš uzmanību uz dalībnieku personīgajiem resursiem, kas var palīdzēt tikt galā ar grūtām klientu apkalpošanas situācijām.



Mērķauditorija:

Klientu apkalpošanas speciālisti.
Grupas apjoms līdz 8 dalībnieki.



Ilgums:

Pēc vienošanās



Tēmas:

1. Ievads un ledlauži.
2. Grupas darbs – Kādi ir lielākie sarežģījumi darbā ar klientiem šobrīd?
3. Situāciju apraksti un vienas situācijas izvēle analizēšanai (vienas tikšanās laikā tiks analizētas 2-4 situācijas).
4. Dalībnieku viedokļi, pieredze un ieteikumi, kā situāciju labāk risināt. Grupas vadītāja/ lektora komentāri, ieteikumi, akcenti.
5. Secinājumi, konkrēti soļi, apkopojums, kas jāņem vērā risinot sarežģītas situācijas.
6. Individuālo stipro un vājo pušu apzināšana.



Dalībnieku ieguvumi:

1. Pieredzes apmaiņa
2. Reālu situāciju analīze un risinājumi
3. Savu prasmju izvērtēšana
4. Jaunu zināšanu apguve



Pasniedzējs: **Zane Veinberga** ir psiholoģe (Mg. psych.), mācību vadītāja un spēļu – metožu izstrādātāja, Izglītojošo spēļu un metožu asociācijas līdzdibinātāja. Profesionālo maģistra grādu psiholoģijā ir ieguvusi Latvijas Universitātē. Zane integrē savas profesionālās zināšanas ar interaktīvām apmācību metodēm, padarot katras apmācības par ne tikai vērtīgu, bet arī aizraujošu procesu. Kopš 2008. gada Zane sadarbojas ar uzņēmumiem un organizācijām visā Latvijā, konsultējot, mācot un veidojot mācību materiālus un izglītojošās spēles. Zane ir sadarbojusies ar tādiem uzņēmumiem kā RIMI Latvia, ERGO, Evolution Gaming, Amber Beverage group, AS Latvenergo, Aerodium Sigulda, Lidosta Rīga, kā arī bankas, pašvaldības iestādes, izglītības iestāde, u.c. Tāpat Zane Veinberga ir vadījusi lekcijas un vieslekcijas Latvijas Universitātē, RPIVA, RTU, RSU, biznesa augstskolā Turība. Profesionālā praktiskā pieredze tiek saistīta ar zināšanām psiholoģijā, sniedzot plašāku skatījumu uz saistību starp efektivitāti un produktivitāti uzņēmumā ar darbiniekiem un dažādiem psiholoģiskajiem procesiem, kas notiek organizācijās