

Viegls darbs ar grūtiem klientiem.

Auditorija.

- Kontaktu zonas speciālisti, pārdošanas speciālisti.

Semināra laikā dalībnieki iegūs sekojošās zināšanas un iemaņas:

- Konstruktīvi reaģēt uz grūtām situācijām darbā ar klientiem;
- Neitralizēt konfliktus un pārveidot viņus produktīvajā dialogā ar klientu;
- Sarežģītās situācijās aizstāvēt kompānijas intereses;
- Pārvaldīt savu emocionālu stāvokli;

Semināra norise:

- 2 dienas – 16 stundas.
- Aktīva praktiskā apmācība, izmantojot lekcijas, diskusijas, praktisko uzdevumu risināšanu, lomu spēli un situāciju analīzi. Paralēli teorētiskām zināšanām dalībnieki apgūst praktiskās iemaņas.
- Darba valoda – latviešu, krievu (atkarībā no grupas sastāva).

Semināra materiāli:

- Katrs semināra dalībnieks saņem izdales materiālu - rokasgrāmatu, ar kuru strādā semināra laikā un var izmantot, atgriežoties darba vietā.

Saturs:

Lietišķās komunikācijas pamata iemaņas.

- Uzņēmuma dzīves cikls.
- Komunikācijas cikls un nosacījumi.
- Komunikācijas veidi un mērķi Jūsu uzņēmumā.

Klientu psiholoģiskie tipi un darbs ar klientu tipiem.

- Ar ko mēs atšķiramies viens no otra. Cilvēku psiholoģisko tipu stipro pušu un trūkumu izpausme lietišķajā sarunā.
- Maģiskais trīsstūris KDS. : klients, darbinieks, situācija. Kam jābūt noteicējam?
- Jūsu uzņēmuma grūtas situācijas, klienti. Strukturējam situācijas un klientus.

Konstruktīvas komunikācijas pamati.

- Konstruktīvas komunikācijas priekšnosacījumi.
- Kas izraisa cilvēku interesi un kas viņus demotivē?
- Uzņēmuma intereses – kā tās pasniegt un aizstāvēt.
- Konflikts – tas ir izdevība!
- Konflikta cēloņi maģiskajā trīsstūrī KDS.
- Konflikta neitralizācijas iemaņas.
- “Grūto” situāciju pēcanalīze. Kas jādara lai tās neatkārtojas.

Dalības maksa vienam dalībniekam – Ls 190,- (+ PVN 18%)

Lai pieteiktos uz semināru, lūdzu zvaniet vai rakstiet uz BKG Mācību centra e-mailu macibucentrs@bkgriga.lv

Semināru ir iespējams pasūtīt korporatīvai apmācībai.

BKG Personāla attīstības
un mācību centrs

Kapseļu iela 23
Rīga, LV- 1046
Tel. +371 7327111
Fakss.+ 3717611828
macibucentrs@bkgriga.lv
<http://www.bkgriga.lv>

