Seminārs **Efektīva klientu apkalpošana**

**Semināra norises datums 02.04.2020.**

**Norises vieta:** Saules iela 24, Daugavpils (Daugavpils Valsts ģimnāzijas dienesta viesnīca, ieeja no pagalma puses)

**Semināra norises laiks**: no plkst.11.00 līdz 17.00

**Semināra tēmas:**

\*Klientu Apkalpošanas standarts, tā īstenošana ikdienas saziņas situācijās;

\*Tiešais darbs ar klientu – klātienes, telefona (mutiskā) un rakstiskā vai elektroniskā saziņas kanāla efektīva izmantošana;

\*Darbinieku attieksmes veidošana pret klientiem un  iestādi, kurā viņi strādā;

\*Saziņas principi attiecībās ar klientiem;

\*Pozitīvas un efektīvas komunikācijas nodrošināšana;

\*Vārdu izvēle un valodas stils;

\*Cilvēku tipi. Katram tipam raksturīgā komunikācijas forma;

\*Veiksmīgas konfliktu risināšanas iespējas (agresīvi klienti), saziņa krīzes situācijās.

**Lektore**

**Ieva Radziņa,** vairākus gadus strādājusi pie SIA “Lattelecom” klientu aprūpes programmu izstrādes un īstenošanas, kā arī vadījusi mācības klientu servisa darbiniekiem un vadītājiem.

Strādājot Klientu servisa un pārdošanas asociācijā, īstenoti gan klientu servisa darbinieku mācību, gan nozares attīstības projekti, sadarbojoties ar Valsts ieņēmumu dienestu, Cēsu pilsētas domi, CirkleK, WESS, Latvijas viesnīcu un restorānu asociāciju, AS “Swedbank”, VAS „Valsts nekustamie īpašumi”, Uzņēmumu reģistru, Lauku atbalsta dienestu, VID u.c.

Kopš 2014.gada vada mācības Valsts administrācijas skolā.

**Lai seminārs būtu maksimāli lietderīgs, lūdzam sūtīt Jūs interesējošos jautājumus uz e-pastu** [centrsaplis@gmail.com](mailto:centrsaplis@gmail.com) vai iekļaut pieteikuma anketā tiešsaistē.

*Semināra dalībnieki saņems Profesionālās attīstības un personīgās izaugsmes centra “Aplis” apliecību.*      
**Dalības maksa: 75.00 EUR**

Samaksā iekļautas arī kafijas pauzes.

Samaksu var veikt ar pārskaitījumu. Bankas rekvizīti: Swedbank, norēķinu konts: LV12HABA0551040622722, bankas kods HABALV22. Pārskaitījumā lūdzam norādīt dalībnieka vārdu, uzvārdu un rēķina numuru.

Lūdzam pieteikt savu dalību seminārā un veikt samaksu **līdz 27.03.2020.**

**Pieteikties var**

* aizpildot pieteikuma anketu tiešsaistē vai
* aizpildot pieteikuma anketu un nosūtot to uz e-pastu [centrsaplis@gmail.com](mailto:centrsaplis@gmail.com)

Kontakttālrunis informācijai: 25501468