Kā kļūt pa labu speciālistu?

Nodarbība "Klientu vajadzību realizēšana" – uzņēmuma FN SERVISS piemērs

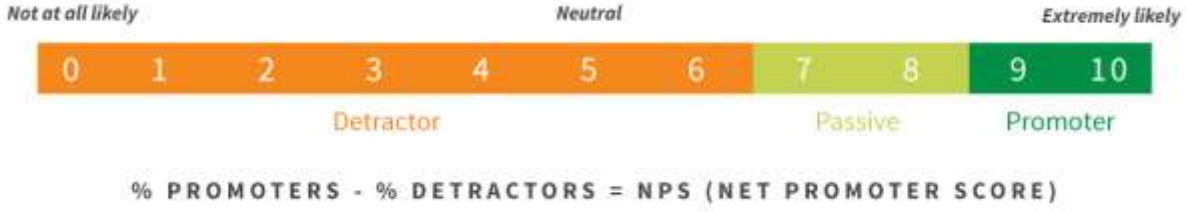
2018.gada 13.decembrī, projekta Nr.8.3.5.0/16/I/001 "Karjeras atbalsts vispārējās un profesionālās izglītības iestādēs" ietvaros. PIKC Rīgas Tehniskā koledža profesionālās vidusskolas Klientu apkalpošanas specialitātes 1. un 2. audzēkņi piedalījās karjeras atbalsta pasākumā "Kā kļūt par labu speciālistu". Kopā ar SIA FN SERVISS valdes locekli notika nodarbība "Klientu vajadzību realizēšana – uzņēmuma "FN SERVISS"piemērs".

. Pasākums notika SIA FN SERVISS Mācību centrā, kur valdes locekle M.Gaile iepazīstināja topošos klienu apkalpošanas speciālistus ar uzņēmuma stratēģiju, darbu ar klientiem. Uzņēmuma pārstāve norādīja, ka šis uzņēmums ir gatavs sadarboties ar jauniešiem un labprāt piedāvā prakses vai darba vietas Zvanu centrā.

Pasākuma gaitā tika izveidots apmierināta klienta portrets, kuru, audzēkņuprāt pierāda klientu atsauksmes sociālajās vietnēs, klientu ilglaicīgums, jeb uzticība šim uzņēmumam, pozitīvas atsauksmes par uzņēmumu un piedāvātajiem pakalpojumiem.

Audzēkņi uzzināja, kas ir Klientu novērtēšanas sistēma, kā tas tiek darīts starpotautiskajā tirgū un NPS (*NET PROMOTER SCORE*) metodiku, kuru izmanto FN SERVISS darbinieki.

Novērtējot nodarbību audzēkņi anketās atzīmēja, ka Klientu apkalpošanas speciālista galvenie pienākumi šajā uzņēmumā ir:

- būt ar smaidu un pozitīvu attieksmi pret klientu
- būt profesionālim ne tikai klientu apkalpošanā, bet arī konkrētajā sfērā
- sastādīt līgumus un veikt klientu aptaujas
- laicīgi atbildēt uz klientu jautājumiem
- būt pieklājīgam un atsaucīgam

Pasākumu organizēja pedagogs karjeras konsultamts I.Bērziņa