



**KLIENTU  
APKALPOŠANA:  
NOZĪMĪGĀKĀS PRASMES  
ATTĀLINĀTAJĀ REŽĪMĀ**

**Agita Šmitiņa,**

Dr.Sc.admin,  
Organizāciju psiholoģe, koučs, uzņēmēja

# PERSONĀLA LOMA darbā ar klientiem

Problēmu risinātājs  
Galvenais informācijas avots  
un padomdevējs  
Sarunu biedrs  
Atbalsts vai sodītājs?  
Attieksmes pret valsts  
iestādēm kopumā veidotājs



## KĀDAS KLIENTU APKALPOŠANAS PRASMES ĪPAŠI AKTUĀLAS JUMS IR PĒDĒJĀ LAIKĀ?



## KO VĒLAS KLIENTS?

Ieinteresētību savās problēmās

Praktisku palīdzību

Cieņu un izpratni

Ātru problēmu risinājumu un mērķu sasniegšanu

Tikt pareizi saprastam un uzklausītam

Sajūtu, ka nav jābaidās

Prieku par pozitīvu saskarsmi?



Neredzot klientu- iztrūkst **neverbālās valodas** signālu informācija

**Augsta intensitāte**- liela koncentrēšanās, iespējams ātrāks nogurums

Atkārtojoties vienveidīgām problēmām, **ātrāk var zaudēt pacietību**

Ir kārdinājums darīt **vairākas lietas vienlaicīgi**, līdz ar to riskējot zaudēt uzmanību, klienta jautājumu vai svarīgu informāciju

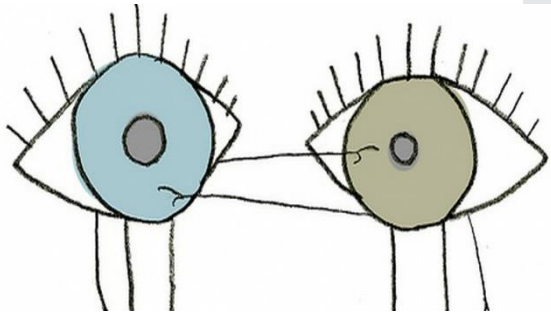
Ja **darbs ir no mājām**- bieži vienlaicīgi nākas risināt arī sadzīves lietas, bērnu mācību jautājumus u.c.

**Empātijas** zudums, iztrūkstot kontaktam ar klientu

Problēmu risināšanas vietā- **cīņa** ar klientu

**Aizsardzības uzvedība**- sastopoties ar agresīviem, neapmierinātiem, žēlojošiem klientiem

# SVARĪGĀKĀS PRASMES DARBĀ AR KLIENTU



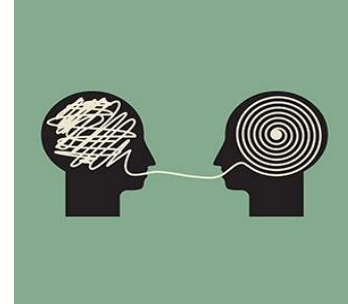
Kontakta veidošana



Klausīšanās



Jautājumi un sarunas  
vadīšana



Informācijas  
sniegšana



Problēmu un konfliktu  
risināšana



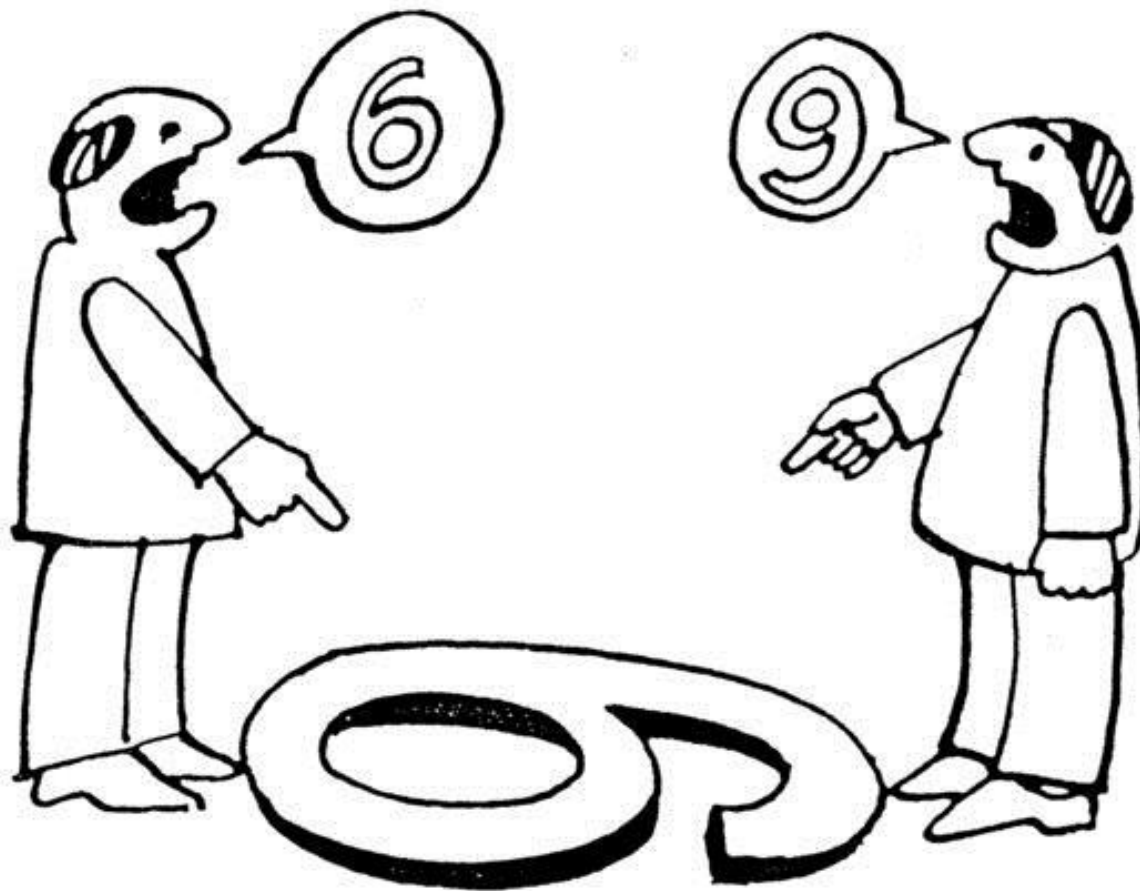
Pozitīva attieksme



Emocionāla stabilitāte



Atbildības uzņemšanās



## 1. KLAUSIES! KLAUSIES!

- Fokusē visu uzmanību uz to, ko dzirdi! (Reflektīvā klausīšanās)
- Izmanto aktīvās klausīšanās elementus (Klientam ir jādzird/jāredz, ka arī Tu viņu dzirdi)
- Dari zināmu klausītājam, ka saproti viņu- apkopo svarīgāko («*Tātad, esam pārrunājuši....*»), pārfrāzē dzirdēto («*Ja esmu Jūs pareizi sapratis, tad...*»), precizē («*Ko tieši Jūs ar to domājat...*»)





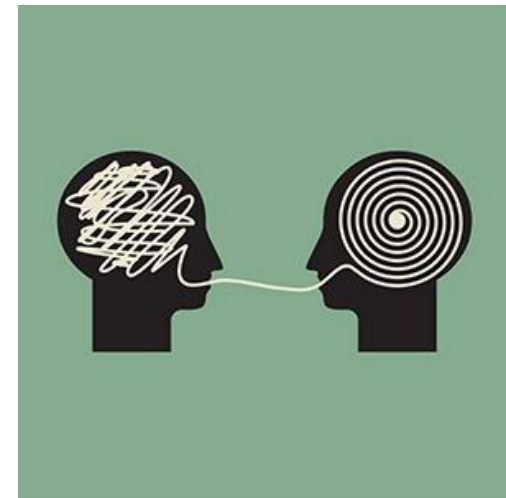
## 2. JAUTĀ!

- Pārjautā un precizē neskaidro informāciju!
- Uzdod vairāk atvērtus un rosinošus (Kā? Kur? Cik? Pastāstiet vairāk..), mazāk slēgtus vai tiesājošus jautājumus (Vai? Kāpēc?)



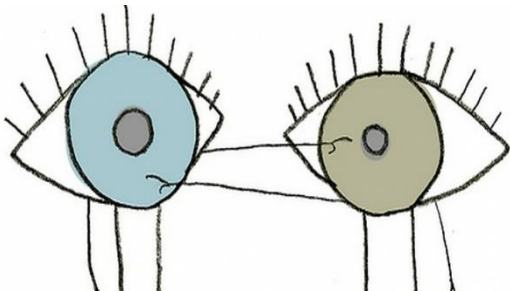
## 3. KĀ LIETOJAM VALODU un BALSĪ?

- Izrādi **atbalstu** ar savu balsi
- Izvairies no tehniskiem žargoniem, terminiem, liekvārdības
- Lieto **pozitīvu** valodu (Ko es varu Jūsu labā izdarīt NEVIS Ko un kāpēc es nevaru..)
- Ja nevari klienta problēmu risināt, **sniedz informāciju**, kurš varētu viņam palīdzēt



## 4. VEIDO UZTICĒŠANOS UN VIRZI UZ RISINĀJUMIEM

- **Pieskaņojies klientam**- noskaņojumam, valodai, izpratnei. Uzturi patīkamu sarunu!
- **Iedrošini klientu**, ka situāciju var risināt - vienā vai vairākos veidos. Sniedz klientam **praktiskus padomus**, piemēram, par tehnoloģiju lietošanu
- Piedāvā **savu palīdzību**, taču uzsver, ko klients **pats var darīt**, lai risinātu situāciju!
- Izstāsti pakalpojuma **rezultātu** un izskaidro **tālāko rīcību**
- Izstāsti **informāciju** un **pārliecinies**, ka klients to ir sapratis!
- **Atvadies no klienta!** Sarunu mēģini pabeigt pozitīvi, izmantojot pieklājības frāzes.





**Paldies Jums  
par klātesamību!**