

## Apmācību programma “Fokuss uz klientu vajadzībām”

<b>Moduļa / semināra nosaukums</b>	Modulis tika izstrādāts sadarbībā ar vadošajiem biznesa uzņēmumiem Latvijā un vadošajiem starptautiskajiem tirdzniecības uzņēmumiem un uzņēmumu iekšienē lietotiem mācību materiāliem
<b>Mācīšanās rezultāti</b> Norādiet zināšanas (faktus, principus, teorijas un praksi, kas raksturo semināru) un kompetences (spēju pielietot minētās zināšanas), kuras dalībniekam jāapgūst līdz kursa beigām. Tie noteiks, kā dalībnieki varēs pielietot materiālu gan auditorijā, gan dzīvē.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Zināšanas par sarunu struktūru</li> <li>● Zināšanas par izaicinājumiem sarunā</li> <li>● Uzlabotas klausīšanās un sarunu spējas</li> <li>● Uzlabotas sarunu vadīšanas prasmes</li> <li>● Spēja interpretēt informāciju</li> <li>● Spēja pabeigt sarunu ar atbilstošu rezultātu</li> <li>● Spēja sazināties, precizēt un prezentēt sarunas rezultātus</li> <li>● Spēja aktīvi pielietot savas jaunās prasmes darba vidē</li> </ul>
<b>Kursa saturs un mērķi</b> Īss kursa satura apraksts, kura (-as) prasme (-es) tiks apmācīta (-as) un galvenās aptvertās tēmas, kas studentiem ļaus sasniegt gaidītos mācību rezultātus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Izpratne par produktu / pakalpojumu</li> <li>● Izpratne par galvenajām klientu grupām un vajadzībām</li> <li>● Sarunas organizēšana / vadīšana</li> <li>● Galveno sarunas risku identificēšana un novēršana</li> <li>● Klientu personības veidu identificēšana</li> <li>● Klientu atsauksmju analīze</li> <li>● Sarunas rezultātu interpretācija</li> <li>● Pēcpārbaude</li> </ul>
<b>Metodoloģija</b> Norādiet, kāda ir mācību metode (darbseminārs ar teorētisko daļu un vingrinājumiem, lomu spēlēm, spēlēm, simulācijām, anketām ...) un kā piedāvātās apmācības aktivitātes atbilst mācību mērķiem. Norādiet, vai tiks izmantota kāda īpaša programmatūra vai lietojumprogrammas.	“Mācoties darot” pieeja, kuras pamatā ir reālās dzīves piemēri. <ul style="list-style-type: none"> <li>● Iedvesmojošs video</li> <li>● Teorētiskā daļa</li> <li>● Reālās dzīves situāciju izpēte</li> <li>● Lomu spēles</li> </ul>

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Take away</i></li> </ul>
<p><b>Bibliogrāfija</b> Norādiet īsu bibliogrāfiju ar atsauces tekstiem, slaidiem, rīkiem utt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Inga Jona Jonsdottir, Krístrun Frídríksdóttir (2019) Is it that forgotten dimension in managerial communication?; International Journal of Listening;</li> <li>● Brandy Haleya, Seongkum Heob, Patricia Wrightb, Claudia Baroneb, Mallikarjuna Rao, Rettigantic Michael Andersc (2017);</li> <li>● Relationships among active listening, self-awareness, empathy, and patient-centered care in associate and baccalaureate degree nursing students; Nursing Plus Open;</li> <li>● Camilleri, M. A. (2018). Understanding Customer Needs and Wants. In TravelMarketing, Tourism Economics and the Airline Product (Chapter 2, pp. 29-50). Cham,Switzerland: Springer Nature”,</li> <li>● Rajiv Kumar and Vidyanand Jha (2017), Traits of Leaders and Active Listening: A Theory; ig-global.com;</li> <li>● “Southwestern Advantage” Sales materials;</li> <li>● “Cognizant” Core values and code of Ethics;</li> </ul>

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

	<ul style="list-style-type: none"><li>● BA 234- Business Communications, Paulina Griffith</li><li>● Basic values and ethics of public administration.</li><li>● <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ZN1Tw8XM1LY">https://www.youtube.com/watch?v=ZN1Tw8XM1LY</a></li><li>● <a href="https://www.mural.co/">https://www.mural.co/</a></li></ul>
--	---

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.