

Eiropas Savienības Eiropas Jūrlietu un zivsaimniecības fonda (EJZF) un Rīcības programmas zivsaimniecības attīstībai pasākuma "Sadarbības pasākumi" projekts "JŪRA VISU GADU-Piejūras dzīves stila tūrisma veicināšana" 20-00-F043.0442-000002

ZOOM seminārs 16.11.2021.

Klientu apkalpošanas kultūra un lojalitātes veidošana

Semināra mērķis: paplašināt piekrastes teritoriju uzņēmēju (īpaši tūrisma uzņēmēju), tūrisma veicināšanā iesaistīto pašvaldību un citu organizāciju pārstāvju redzējumu un izpratni faktoriem klientu apkalpošanas procesā, kas nosaka, kāpēc klients izvēlas vienu vai citu piedāvājumu (produktu vai pakalpojumu) un kāpēc viņš atgriežas atkārtoti; seminārs sniegs zināšanas, praktiskus piemērus un ieteikumus, ko ņemt vērā uzņēmuma / iestādes iekšējās kultūras veidošanā, kāpēc ir būtiski attīstīt gan vadītāju, gan visu pakalpojuma sniegšanā iesaistīto cilvēku emocionālo inteligenci (kā tas var palīdzēt – vai tieši otrādi "iegriezt"), cik liela praktiskā nozīme un kāda loma ir reputācijai, uzņēmuma identitātei un vērtībām lojalitātes veidošanā un ilgtermiņa attiecību "klients – pakalpojuma sniedzējs" saglabāšanā.

Mērķauditorija:

piekrastes teritoriju uzņēmēji, īpaši tūrisma uzņēmēji, kā arī tūrisma veicināšanā iesaistītie pašvaldību un citu organizāciju pārstāvji

Pielietotās metodes:

Lekcija, praktisku piemēru demonstrācijas un analīze, viedokļu apmaiņa un diskusija

Norises vieta:

Zoom tiešsaistē (saite pirms semināra tiks nosūtīta uz reģistrēto dalībnieku e-pastiem)

Semināru vada: Mg. HR Inese Sila, sertificēts profesionālais koučs, cilvēkresursu vadības eksperte, lektore, trenere, GENOS emocionālās inteligences testa praktiķe



Mg. HR Inese Sila

Cilvēkresursu vadības eksperte, lektore, līderības meistarklašu vadītāja, personīgās izaugsmes un biznesa trenere ar vairāk kā 25 gadu pieredzi personāla vadībā, t.sk. uzņēmumiem, iestādēm un personām palīdzot izprast cilvēku tipoloģiju, emocionālās inteligences un reputācijas nozīmi savu darbības jomu un lojalitātes veicināšanai, kā arī klientu skaita palielināšanai un peļņas paaugstināšanai.

Semināra darba kārtība

9:30 – 10:00	<i>Dalībnieku ierašanās vai pieslēgšanās Zoom platformai</i>
10:00 – 10:15	Ievads (semināra atklāšana un projekta vadības informācija)
10:15 – 12:30	I DAĻA. Klientu apkalpošanas kultūra <ul style="list-style-type: none"> • Cilvēku tipu atpazīšana: kā domā cilvēki, kā saprasties un būt saprastam? • Uzņēmuma / organizācijas iekšējā kultūra – kas tā ir un kā tā ietekmē klientu piesaisti un noturēšanu? • Emocionālā inteliģence: kā tā var palīdzēt klientu apkalpošanā un peļņas paaugstināšanā?
12:30 – 13:00	Pusdienu pārtraukums
13:00 – 14:00	II DAĻA: Pieredzes stāsti no piekrastes teritorijas <ul style="list-style-type: none"> • Klientu apkalpošanas un lojalitātes veidošanas izaicinājumi • Labākā prakse, izmēģinātās pieejas un panākumi
14:00 – 15:30	III DAĻA. Lojalitātes veidošana <ul style="list-style-type: none"> • Lojalitātes būtība, tās veidošanās galvenie faktori un nosacījumi • Reputācijas nozīme tūristu piesaistē un uzņēmuma / iestādes / organizācijas lojalitātes veidošanā • Uzņēmuma vērtības kā viens no galvenajiem lojalitātes veidošanas stūrakmeņiem • Identitātes un piederības fenomens
15:30-16:00	Pasākuma izvērtējums un noslēgums. Jautājumi un atbildes.

Seminārs ir bez maksas. Lai piedalītos seminārā, **pieteikšanās ir obligāta!**
PIETEIKŠANĀS, aizpildot **pieteikuma anketu** šeit: <https://tinyurl.com/2be7yx4d>

Papildus informācija savā partnerībā: “Jūras zeme”, “Partnerība laukiem un jūrai”, “Jūrkante”, “Talsu rajona partnerība”, “Ziemeļkurzemes biznesa asociācija”, “Liepājas rajona partnerība”

Seminārs tiek rīkots projekta “JŪRA VISU GADU-Piejūras dzīves stila tūrisma veicināšana” (projekta numurs: 20-00-F043.0442-000002) ietvaros. Projekta vispārējais mērķis ir palielināt vietējo uzņēmēju kapacitāti, stiprināt vietējo ekonomiku un veidot piejūras teritoriju kā izcilu vietu dzīvošanai, darbam, biznesam un tūrismam visa gada garumā.



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Jūrlietu un zivsaimniecības fonds

Atbalsta Zemkopības ministrija un Lauku atbalsta dienests

Projektu atbalsta Eiropas Savienības Eiropas Jūrlietu un Zivsaimniecības fonds: https://ec.europa.eu/fisheries/cfp/emff_en