

Liepājas Universitātes
Mūžizglītības nodaļa
piedāvā vienas dienas kursus

“Saskarsme caur manipulācijām klientu apkalpošanā”

9. aprīlī plkst. 10:00 -17:00 (8 akad. stundas)

Kursu vadītāja: LiepU lektore Ērika Gintere, sertificēta praktiskā psiholoģe ar praktiskās psiholoģes pieredzi kopš 2000.gada.

Kursu tēmas:

- Komunikācijas struktūra
- Grūto vai nepatīkamo klientu portrets
- Telefonu sarunu analīze
- Klientu apkalpošanas situāciju analīze
- Konfliktsituācijas un to risinājumi
- Emocijas. Emocionālā inteliģence
- Iekšējo resursu apzināšana un pielietošana
- Prasmju: redzēt, dzirdēt, runāt analīze
- Emocionālā izdegšana un tās aizsargmehānismi

Dalībnieku ieguvumi: tiks uzlabotas prasmes un iemaņas klientu apkalpošanā verbāli klātienē un telefoniski, kā arī atbildot e-pastā. Tiks izprasta veiksmīga ilgtermiņu attiecību nodibināšana un uzturēšana ar klientu, izprotot savu emocionālo inteliģenci un klientu emocionalitāti, tiks apgūtas praktiskas zināšanas izprotot manipulāciju un blefošanu rīkojoties dažādās problēmsituācijās ar klientiem.

!!! Kursu noslēgumā dalībniekiem būs iespēja ar lektori individuāli konsultēties par jautājumiem, kas saistīti ar kursu tēmām, kā arī elektroniski iesūtīt interesējošos jautājumus un nedēļas laikā saņemt uz tiem atbildes.

Kursu norises vieta: Liepājas Universitātē (Lielā ielā 14, 243. telpā).

Dalības maksa: studentiem 19,00 EUR; pārējiem dalībniekiem - 23,00 EUR.

Kursu noslēgumā dalībnieki saņems apliecības.

! Lūgums pieteikties līdz š.g. 4.aprīlim, zvanot pa tālr. 6 3429249 vai aizpildot pieteikšanās anketu: <http://www.liepu.lv/lv/194/pieteikšanas-anketa-kursiem>