

TEHNISKĀ SPECIFIKĀCIJA

Apmācību tēmām “Sarunas prasmju attīstīšana un rezultātu paaugstināšana” un “Emocionālā inteligence. Veiksmīga sadarbība un emocionālais līdzsvars”

<p>1. Apmācību tēma: “Sarunas prasmju attīstīšana un rezultātu paaugstināšana”.</p>
<p>2. Apmācību dalībnieku skaits un mērķauditorija.</p> <p>2.1.Līdz 65 cilvēkiem:</p> <ul style="list-style-type: none">• Trīs Klientu apkalpošanas daļas funkcionālie bloki<ul style="list-style-type: none">- KAC klientu apkalpošanas operatori- Informācijas centru operatori- Zvanu centra operatori- Klientu apkalpošanas kvalitātes speciālists un 3 klientu apkalpošanas grupu vadītāji• Maršrutu tīkla un pārvadājumu daļas centrāldispečeri• Autotransporta un stāvvietu saimniecības informācijas operatori <p>2.2.Vienas klātienēs apmācību grupas dalībnieku skaits 13 – 15 cilvēki. Vienas attālinātās apmācību grupas dalībnieku skaits 16 – 20 cilvēki.</p>
<p>3. Apmācību mērķis.</p> <p>Apgūt praktiskus rīkus un metodes vienotas klientu apkalpošanas pieejas nodrošināšanai un kvalitātes paaugstināšanai, saskaņā ar Sabiedrības stratēģiskajiem uzstādījumiem un Klientu apkalpošanas standartu.</p>
<p>4. Apmācību programma.</p> <p>4.1. Klienta vajadzību izzināšana</p> <ul style="list-style-type: none">• teorija par personību tipiem (kā noteikt klienta tipu?)• prasmes dzirdēt un nolasīt patieso informāciju• jautāšanas un klausīšanās tehnikas• empātija - spēja iejusties otra situācijā <p>4.2.Saruna ar klientu. No problēmas uz risinājumu</p> <ul style="list-style-type: none">• teorija par konfliktu risināšanu• instrumenti risinājumu meklēšanai un virzīšanās uz rezultātu• tehnikas grūto situāciju risināšanai• sarunu ierakstu klausīšanās un izvērtēšana (izmantojam mūsu ierakstus). Grupu vingrinājumi• kopīga jaunu sarunas patēru veidošana <p>4.3.Stresa vadība</p> <ul style="list-style-type: none">• pašapziņa kā stresa vadības instruments• tehnikas prāta nomierināšanai• praktiskais darbs/ vingrinājumi <p>4.4.Pozitīva domāšana un proaktīva rīcība</p> <ul style="list-style-type: none">• mācāmie domāt pozitīvi un proaktīvi, gūt pārliecību par saviem spēkiem• instrumenti un tehnikas jaunu risinājumu meklēšanai un jaunas uzvedības modelēšanai• praktiski vingrinājumi ar konkrētiem piemēriem

<p>5. Apmācību formāts.</p> <p>5.1. Klātiene (pasūtītāja telpās).</p> <p>5.2. Ja Covid-19 ierobežojumi nepieļauj klātienē apmācības, tad attālinātā formātā Zoom vai MsTeams rīkos. Citos rīkos var piedāvāt, ja apmācību dalībnieki var pieslēgties mācībām tiešsaistē un nav nepieciešams programmatūru lejupielādēt ierīcē.</p>
<p>6. Apmācību saņemšanas vēlamais periods: 2021. gada novembris – 2021.gada decembris</p>
<p>7. Apmācību ilgums katrai dalībnieku grupai: 2 dienas, 8 stundas dienā.</p>
<p>8. Apmācību dalībnieki saņem sertifikātu, apliecību vai citu apliecinājumu par dalību apmācībās.</p>
<p>9. Iespējas saņemt apmācību materiālus, lai atstātu RP SIA “Rīgas satiksme” zināšanu datu bāzē.</p>

<p>1. Apmācību tēma: “Emocionālā inteliģence. Veiksmīga sadarbība un emocionālais līdzsvars”.</p>
<p>2. Apmācību dalībnieku skaits un mērķauditorija.</p> <p>No 160 līdz 200 cilvēkiem, speciālisti un kalpotāji no dažādām struktūrvienībām, tai skaitā dispečeri un autostāvvietu kontrolieri. Vienas klātienē apmācību grupas dalībnieku skaits 13 – 15 cilvēki. Vienas attālinātās apmācību grupas dalībnieku skaits 16 – 20 cilvēki.</p>
<p>3. Apmācību mērķis.</p> <p>Iegūt zināšanas un izpratni par stresa vadību un konfliktu risināšanu, apgūt paņēmienus, kas veicinātu spēju atpazīt un vadīt savas un apkārtējo emocijas, palīdzētu darbā ar klientiem un attiecību veidošanā ar kolēģiem.</p>
<p>4. Apmācību programma.</p> <p>4.1. Stresa menedžments no personības tipu viedokļa</p> <ul style="list-style-type: none"> • teorija par personību tipiem • praktisko zināšanu apguve kā veiksmīgāk risināt konfliktu situācijās, ja atpazīstam personības tipu • praktiskais darbs/ vingrinājumi • instrumenti komandas sadarbības uzlabošanai un stresoru ietekmei <p>4.2. Emocijas un stress. Pašapziņa kā instruments emocionālajam balansam</p> <ul style="list-style-type: none"> • emociju veidi • pašapziņas ietekme uz emocionālo stāvokli • tehnikas prāta nomierināšanai un stresa vadībai • emocionāli stiprāka balansa izveidošanas tehnikas
<p>5. Apmācību formāts.</p> <p>5.1. Klātie (pasūtītāja telpas).</p> <p>5.2. Ja Covid-19 ierobežojumi nepieļauj klātienē apmācības, tad attālinātā formātā Zoom vai MsTeams rīkos. Citos rīkos var piedāvāt, ja apmācību dalībnieki var pieslēgties mācībām tiešsaistē un nav nepieciešams programmatūru lejupielādēt ierīcē.</p>
<p>6. Apmācību saņemšanas vēlamais periods: 2021. gada novembris – 2022.gada novembris.</p>
<p>7. Apmācību ilgums katrai dalībnieku grupai: 1 diena, 8 stundas.</p>
<p>8. Apmācību dalībnieki saņem sertifikātu, apliecību vai citu apliecinājumu par dalību apmācībās.</p>
<p>9. Iespējas saņemt apmācību materiālus, lai atstātu RP SIA “Rīgas satiksme” zināšanu datu bāzē.</p>