	KVAL 2-24 STUD	Versija 2 Spēkā ar 09.05.2022.	lpp 1 no 5
	SIA „BIZNESA VADĪBAS KOLEDŽA” KLIENTU ATTIECĪBU VADĪBAS PROCESA APRAKSTS		APSTIPRINĀTS SIA „Biznesa vadības koledža” 09.05.2022. Padomes sēdē Protokols Nr. VAD 4-02/09.05.2022.


KLIENTU ATTIECĪBU VADĪBAS PROCESA APRAKSTS

Procesa mērķis: Nodrošināt klientu vajadzībām atbilstošu pakalpojumu un attiecību uzturēšanu ilgtermiņā.


Atbildīgais par procesu: BVK direktors

Procesā iesaistītie: Direktors
 Studiju atbalsta centra (SAC) vadītājs
 Mācībspēki
 Direktora vietnieks studiju darbā DVSD
 Studiju programmu direktors
 SAC koordinators


N.P.K.	PROCESA SOLIS	ATBILDĪGAIS	DOKUMENTS	LAIKS	PIEZĪMES
1.	Līgumsaistību izpildes apņemšanās	Direktors	» Līguma forma	Uzsākot studijas un slēdzot studiju līgumu	Saskaņā ar studējošo uzņemšanas procesa 12.-20.darbību
2.	Klienta informēšana par mācību uzsākšanu	SAC vadītājs	» E-pasta paziņojums par mācību procesu	Pirmā studiju diena	Studiju koordinatori iepazīstina ar sevi, galvenajām darbībām studiju uzsākšanai un iekļauj šādu saturu: 1) IS un LMS lietošanas instrukcijas 2) Studiju grafiks 3) Pirmās studiju dienas plāns
3.	Koledžas personāla pieejamības nodrošināšana visa mācību procesa laikā	SAC vadītājs Direktora vietnieks studiju darbā	» Virtuālas un fiziskas studējošo grupas (kursa grupa, kursa vecāko grupa, studējošo pašpārvalde) vai individuālas konsultācijas	Pēc nepieciešamības un atbilstoši studiju plānam un maksājumu grafikam	Metodes un veidi pēc nepieciešamības - individuāla e-pasta sarakste, telefona sarunas, WhatsApp grupas diskusijas, klātienes tikšanās, attālinātas konsultācijas, virtuālas un fiziskas aptaujas
3.1.	Intereses un atsaucības izrādīšana klientu vajadzībām	Studiju programmu direktori			
3.2.	Informēšana par pakalpojumiem un piedāvājumiem	Mācībspēki Metodiķis			
3.3.	Informēšana par klientu saistībām				
3.4.	Pateicības izteikšana par sekmīgu līgumsaistību izpildi				
3.5.	Atgriezeniskās saites iegūšana klientu apmierinātības veicināšanai		» Studiju kursa novērtēšanas anketa » Studējošo aptaujas	Pēc katra studiju kursa Reizi semestrī	

	KVAL 2-24 STUD	Versija 2 Spēkā ar 09.05.2022.	lpp 2 no 5
	SIA „BIZNESA VADĪBAS KOLEDŽA” KLIENTU ATTIECĪBU VADĪBAS PROCESA APRAKSTS		APSTIPRINĀTS SIA „Biznesa vadības koledža” 09.05.2022. Padomes sēdē Protokols Nr. VAD 4-02/09.05.2022.

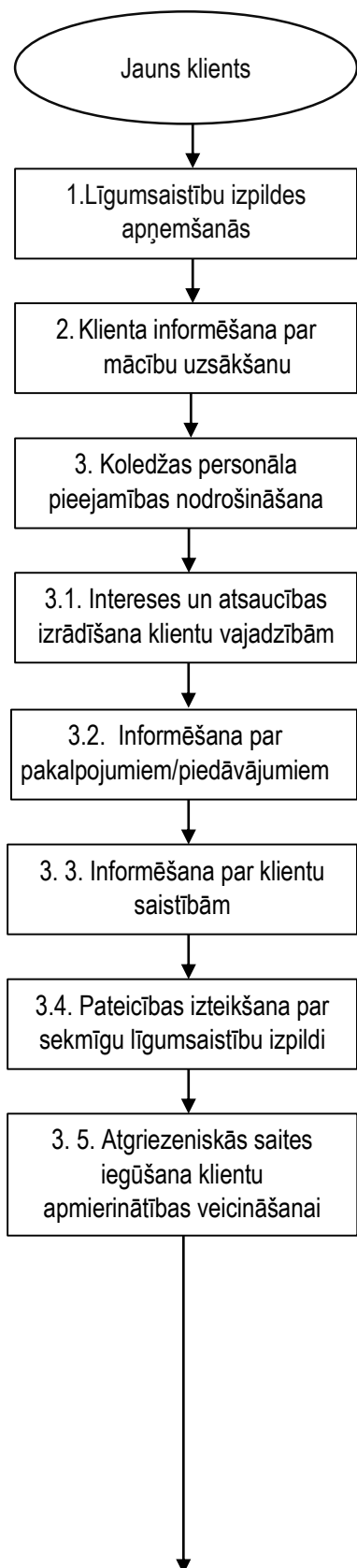
N.P.K.	PROCESA SOLIS	ATBILDĪGAIS	DOKUMENTS	LAIKS	PIEZĪMES
			» Absolventu aptaujas » Darba devēju aptaujas		
4.	Līgumsaistību izpilde	SAC vadītājs	» Studiju līgums		
4.1.	Akadēmisko saistību izpildes vadība	SAC vadītājs	» Studiju programmas plāns un semestra studiju grafiks		
4.1.1.	Studējošā sekmīga pārbaudījumu kārtošana	SAC koordinators			
4.1.2.	Atgādinājuma izsūtīšana par līgumsaistību izpildes kavējumu/ neizpildi un nekavējoša tā novēršana	SAC koordinators	» E-pasta forma; » Saruna; » Īsziņa; » Klātienēs vai attālināta tikšanās	Nekavējoties pēc nesekmības vai neiesaistīšanās fakta konstatācijas	
4.1.3.	Vienošanās par citiem līgumsaistību izpildes nosacījumiem	SAC koordinators			
4.2.	Finansiālo saistību izpildes vadība	SAC vadītājs	» Maksājumu grafiks		
4.2.1.	Sekmīga maksājumu veikšana	SAC koordinators	» Saņemto maksājumu imports IS	Saskaņā ar maksājumu grafiku	
4.2.2.	Atgādinājuma izsūtīšana par maksājumu kavējumu/ neizpildi nekavējoša tā novēršana	SAC koordinators	» E-pasta forma; » Saruna; » Īsziņa; » Klātienēs vai attālināta tikšanās	Nekavējoties pēc finansiālo saistību neizpildes fakta konstatācijas	
4.2.3.	Vienošanās par citiem maksājumu izpildes nosacījumiem	SAC koordinators	» Iesniegums (studējošā lēmuma dokumentēšana); » Vienošanās pie līguma	Aktuālā studiju semestra laikā	Iespējas: maksājuma datuma pārlikšana; maksājuma summas pārcelšana, patēriņa vai valsts galvotais kredīts
5.	Līguma pārtraukšana un studējošā atskaitīšana	Direktors	» Iesniegums » Rīkojums par atskaitīšanu » Iknedēļas atskaite	Pēc iesnieguma par atskaitīšanu saņemšanas	

	KVAL 2-24 STUD	Versija 2 Spēkā ar 09.05.2022.	lpp 3 no 5
	SIA „BIZNESA VADĪBAS KOLEDŽA” KLIENTU ATTIECĪBU VADĪBAS PROCESA APRAKSTS		APSTIPRINĀTS SIA „Biznesa vadības koledža” 09.05.2022. Padomes sēdē Protokols Nr. VAD 4-02/09.05.2022.

N.P.K.	PROCESA SOLIS	ATBILDĪGAIS	DOKUMENTS	LAIKS	PIEZĪMES
6.	Pārcelšana nākamajā semestrī/eksmatrikulācija -līguma saistību izbeigšanās	SAC vadītājs Direktors	» Rīkojums par pārcelšanu nākamajā semestrī » Rīkojums par eksmatrikulāciju	Pārcelšana - 1. martā vai 1. septembrī; Eksmatrikulācija - atbilstoši semestra studiju grafikam	

	KVAL 2-24 STUD	Versija 2 Spēkā ar 09.05.2022.	lpp 4 no 5
	SIA „BIZNESA VADĪBAS KOLEDŽA” KLIENTU ATTIECĪBU VADĪBAS PROCESA APRAKSTS		APSTIPRINĀTS SIA „Biznesa vadības koledža” 09.05.2022. Padomes sēdē Protokols Nr. VAD 4-02/09.05.2022.

KLIENTU ATTIECĪBU VADĪBAS PROCESA SHĒMA



**SIA „BIZNESA VADĪBAS KOLEDŽA” KLIENTU
ATTIECĪBU VADĪBAS PROCESA APRAKSTS**

APSTIPRINĀTS
SIA „Biznesa vadības koledža”
09.05.2022. Padomes sēdē
Protokols Nr. VAD 4-02/09.05.2022.

