

Studiju kursa nosaukums	Profesionāla klientu apkalpošana		
Apjoms kredītpunktos/ ECTS)	3	Apjoms (stundās)	80
Priekšzināšanas	Saskarsmes psiholoģijā		
Zinātņu nozare	Psiholoģija		
Zinātņu apakšnozare	Sociālā psiholoģija		
Akadēmisko stundu kopsavilkums	Apjoms (akadēmiskās stundas)		
Tālmācības nodarbības	40		
Kontaktstundas / video lekcijas	8		
Vingrinājumi, pašpārbaudes jautājumi un testi	13		
Patstāvīgie darbi/attālinātās diskusijas	16		
Eksāmena/Ieskaites darbs	3		
1. līmeņa profesionālās studiju programmas	Biznesa loģistika		
Studiju kursa autors(i)	Mg.paed. Aivis Kārklīšs		
Studiju kursa pasniedzējs(i)	Mg.paed. Aivis Kārklīšs		
Studiju kursa mērķis:	Apskatīt klientu apkalpošanas aspektus uzņēmējdarbības kontekstā, iepazīstināt ar nozīmīgākajiem klientu apkalpošanas faktoriem un koncepcijām, diskutēt par mūsdienu ētiskajiem problēmjautājumiem klientu apkalpošanā.		
Prasības kredītpunktu iegūšanai (kursa novērtējuma struktūra):	<p><u>Gala vērtējums</u> tiek aprēķināts: Moodle diskusija/patstāvīgie darbi – <u>50</u> % Ieskaite – <u>50</u> %</p> <p><i>Lai izliktu gala vērtējumu, abās aktivitātēs jāuzrāda sekmīgs vērtējums – ne zemāks kā 4 balles.</i> <i>Gala vērtējums ir vidējā atzīme 10 baļļu sistēmā, proporcionāli abu minēto aktivitāšu procentuālajam sadalījumam.</i></p>		
Studiju rezultāti			
1. <i>Zināšanas:</i> 1.1. Studējošie izprot klientu, klientu apkalpošanas nozīmi reklāmas un uzņēmējdarbības rezultātu sasniegšanā. 2. <i>Prasmes:</i> 2.1. Studējošie rīkojas atbilstoši situācijai, izprot cēloņsakarības un pastāvīgi pieņem pamatotus lēmumus un izvēlas piemērotāko klientu apkalpošanas modeli. 3. <i>Kompetence:</i> 3.1. Studējošie pielieto teorētiskās zināšanas profesionālajā darbībā un reālās saskarsmes situācijās ar klientu/-iem. 3.2 Studējošie risina dažādas sarežģītības jautājumus un pastāvīgi pieņem pamatotus lēmumus un izveido efektīvāko apkalpošanas modeli konkrētam uzņēmējdarbības veidam un individuālām situācijām.			
Studiju kursa saturs			

N.p.k.	Temati	Kontaktstundas / video, audio nodarbības	Tālmācības nodarbības	Vingrinājumi, pašpārbaudes jautājumi un testi	Patstāvīgie darbi/ attālinātās diskusijas	Eksāmens
1.	Organizāciju un klientu apkalpošanas kultūra. Klientu apkalpošanas process.	8	40	14	16	2
2.	Klienta nozīme. Klientu tipoloģija. Klientu uztveres veidi.					
3.	Raports jeb prasme pielāgoties klientam. Saruna klientu apkalpošanas procesā.					
4.	Klienta vajadzību izziņošana jeb prasme jautāt.					
5.	Prasmes klausīties klientu apkalpošanas procesā nozīme.					
6.	Kultūra telefonsarunu laikā. Ienākošais zvans jeb pamatprasmes sarunai pa tālruni.					
7.	Izejošais zvans un telemārketinga pamati.					
KOPĀ:		8	40	14	16	2
80						

Apģustot studiju kursu un sekmīgi nokārtojot pārbauģijumus, studējoģais spēģ (zināģanas, prasmes un kompetences)

Studiju rezultāti:	Novērtēģanas kritēģiji		
	(40-69%)	(70-89%)	(90-100%)
Zināģanas	nosaukt un atpazģt terminus, faktorģs	ģģfinģt un atpazģt terminoloģģju, klientģ tipģs	ģģprast un piedāvāt situācijas efektģvu risināģjumu
Prasmes	ģģtģt un pamatot terminģ pielģtoģjumu	pārbauģģt un analizģt teorģjas pielģtoģģ praksģ	sintezģt, modelģt un diskutģt par reālģm problģmsituācijasģ klientģ apkalpoģanģ

<i>Kompetences</i>	atbildība, iniciatīva un radošums novērtējot reālas situācijas klientu apkalpošanā	lēmumu pieņemšana, kritiskā domāšana reālās problēmsituācijās, prezentācijas prasmes piedāvājot risinājumus konkrētām situācijām	organizēšanas un plānošanas prasmes un pašdisciplīna risinot dažādas sarežģītības jautājumus un pieņemt pamatotus lēmumus
Iegūto studiju rezultātu apliecinājums			
Studiju rezultāti	1.1.	2.1	3.1-3.2
Novērtēšanas metode			
Attālinātā diskusija	x	x	x
Ieskaite	x	x	x

Pamatliteratūra

1.	Omārova S. Cilvēks dzīvo grupā. – Rīga: Kamene, 1996.
2.	Reņģe V. Organizāciju psiholoģija. – Rīga: Kamene, 1999
3.	A.Pīzs, B.Pīza Ķermeņa valoda. – Rīga: Jumava, 2007
4.	S.Omārova. Cilvēks runā ar cilvēku. – Rīga: Kamene, 1996-2006
5.	Fisks Pīters. Klientu apkalpošanas gēnijs. Rīga: Lietišķās informācijas dienests, 1985.

Papildliteratūra

1.	Leiks Nevils, Hekī Kristīne. Klientu apkalpošanas rokasgrāmata. Rīga: mazās un vidējās uzņēmējdarbības bibliotēka, 2008.
2.	Kens Blānčards, Šeldons Boulss. Sajūsminātie klienti. Rīga. Zvaigzne ABC, 1998
3.	Herbsts D. Komunikācija uzņēmumā. Rīga: Zvaigzne ABC, 2007.
4.	Белый С., Куфтырев А. 55 способов привлечь миллион клиентов; Питер - Москва, 2013
5.	Христосенко М. Бизнес-сайт. Как найти клиентов и увеличить продажи; Питер - Москва, 2014
6.	Порт Майкл. Нет отбоя от клиентов. Простая и надежная система привлечения клиентов, даже если вы ненавидите продавать; Манн, Иванов и Фербер - Москва, 2014.

Ieteicamā periodika

1.	http://dive-group.com
2.	https://www.tenfold.com/what-is/what-is-crm
3.	https://www.helpscout.net/blog/customer-service-skills/
4.	https://frontapp.com
5.	www.propagandacritic.com