

	STUDIJU KURSA APRAKSTS	APSTIPRINĀTS Biznesa vadības koledžas 18.01.2021. Studiju padomes sēdē Protokols Nr. VAD 4-03/18.01.2021
--	-------------------------------	--

Studiju kursa nosaukums		Profesionāla klientu apkalpošana	
Apjoms kredītpunktos/ ECTS)	3	Apjoms (stundās)	12
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/Ieskautes darbs		3	
1. līmeņa profesionālās studiju programmas	Biroja vadība		
Studiju kursa autors(i)	Mg.paed. Aivis Kārkliņš		
Studiju kursa pasniedzējs(i)	Mg.paed. Aivis Kārkliņš		
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):	Gala vērtējums tiek aprēķināts: Moodle diskusija/patstāvīgie darbi – <u>50</u> % Eksāmens – <u>50</u> % <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>		
Studiju rezultāti			
1. Zināšanas: 1.1. Studenti izprot klientu, klientu apkalpošanas nozīmi reklāmas un uzņēmējdarbības rezultātu sasniegšanā.			
2. Prasmes: 2.1. Studenti prot rīkoties dažādās situācijās, izprot cēloņsakarības un prot pastāvīgi pieņemt pamatodus lēmumus un izvēlēties piemērotāko klientu apkalpošanas modeli.			
3. Kompetence: 3.1. Studenti spēj praktiski pielietot teorētiskās zināšanas profesionālajā darbībā un reālās saskarsmes situācijās ar klientu/iem. 3.2 Studenti spēj izprast un risināt dažādas sarežģītības jautājumus un prot pastāvīgi pieņemt pamatodus lēmumus un izveidot efektīvāko apkalpošanas modeli konkrētam uzņēmējdarbības veidam un individuālām situācijām.			
Studiju kursa saturs			

Vispārējai lietošanai	Spēkā ar 01.03.2021.	Versija 3	lpp 1 no 3
-----------------------	----------------------	-----------	------------

N.p.k.	Temati	Kontaktstundas, video, audio nodarbības	Tālmācības nodarbības	Vingrinājumi, pašpārbaudes jautājumi un testi	Patstāvīgie darbi - attālinātās diskusijas. Patstāvīgā darba apraksts pieejams e- studiju vidē	Eksāmens
1.	Organizāciju un klientu apkalpošanas kultūra. Klientu apkalpošanas process.	8	40	13	16	3
2.	Klienta nozīme. Klientu tipoloģija. Klientu uztveres veidi.					
3.	Raports jeb prasme pielāgoties klientam. Saruna klientu apkalpošanas procesā.					
4.	Klienta vajadzību izzināšana 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	13	16	6
		80				

Apgūstot studiju kursu un sekmīgi nokārtojot pārbaudījumus, studējošais spēj (*zināšanas, prasmes un kompetences*)

Studiju rezultāti:	Novērtēšanas kritēriji		
	(40-69%)	(70-89%)	(90-100%)
Zināšanas	nosaukt un atpazīt terminus, faktorus	definēt un atpazīt terminoloģiju, klientu tipus	izprast un piedāvāt situācijas efektīvu risinājumu
Prasmes	lietot un pamatot terminu pielietojumu	pārbaudīt un analizēt teorijas pielietoju praksē	sintezēt, modelēt un diskutēt par reālām problēmsituācijām klientu apkalpošanā

	STUDIJU KURSA APRAKSTS	APSTIPRINĀTS Biznesa vadības koledžas 18.01.2021. Studiju padomes sēdē Protokols Nr. VAD 4-03/18.01.2021
--	-------------------------------	--

Kompetences	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			
<div> <div>Studiju rezultāti</div> <div>Novērtēšanas metode</div> </div>	1.1.	2.1	3.1-3.2
Moodle diskusija/uzdevums	x	x	x
Eksāmens	x	x	x

Pamatliteratūra

1.	Pīters Fisks. Klientu apkalpošanas ģēnijs. – Lietišķās informācijas dienests, 2010
2.	Mišels Zavadskis. Pārdošanas meistarība. – Jumava, 2017
3.	Vidžaja Kumars. Ķermeņa valoda. – Zvaigzne ABC, 2008
4.	S.Omārova. Cilvēks runā ar cilvēku. – Rīga: Kamene, 1996-2006
5.	Kenets Blančards, Šelodns Blouss. Sajūsminātie klienti. – Zvaigzne ABC, 2013

Papildliteratūra

1.	Leiks Nevils, Hekī Kristīne. Klientu apkalpošanas rokasgrāmata. Rīga: mazās un vidējās uzņēmējdarbības bibliotēka, 2008.
2.	Peter Fader, Sarah Toms. Клиентоцентричность. - Альпина Паблишер, 2021
3.	Robert Dew, Cyrus Allen. Клиентский опыт. - Альпина Паблишер, 2020
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

Vispārējai lietošanai	Spēkā ar 01.03.2021.	Versija 3	lpp 3 no 3
-----------------------	----------------------	-----------	------------