



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Nr. 8.5.2.0/16/I/001

«Nozaru kvalifikācijas sistēmas pilnveide profesionālās izglītības attīstībai un kvalitātes nodrošināšanai»

Sasniedzamo mācīšanās rezultātu vienība "Klientu menedžments"

Sasniedzamie mācīšanās rezultāti	1. Spēj: ieinteresēt un piesaistīt jaunus klientus auto remonta uzņēmumam. Zina: auto remonta uzņēmuma pakalpojumu reklāmas veidošanas pamatus. Izprot: tipiskās auto remonta uzņēmumu mārketinga metodes. 2. Spēj: komunicēt ar auto remonta uzņēmuma klientu. Zina: lietišķo sarunu, telefonsarunu un sarakstes pamatprincipus, lietišķo etiķeti. Izprot: klientu tipus, komunikāciju veidu atšķirības atbilstoši klientu tiptiem. 3. Spēj: apzināt klienta vēlmes un piedāvāt atbilstošus servisa pakalpojumus. Zina: auto remonta uzņēmumā veicamo apkopes un remonta darbu tehnoloģiju. Izprot: klientu vajadzību noteikšanas mehānismu. 4. Spēj: iesaistīties auto remonta uzņēmuma vizuālā tēla veidošanā. Zina: klienta apmierinātību ietekmējošos faktorus. Izprot: darba kultūras, darbu izpildes laika, auto remonta uzņēmuma vizuālā noformējuma ietekmi uz uzņēmuma tēlu.
LKI līmenis	LKI 4. līmenis
Kvalifikācija(-as), uz kuru(-ām) attiecas vienība	Transportlīdzekļu krāsotājs; Automehāniķis; Autovirsbūvju remontatslēdznieks
Vienības veids	Specifiskā/mainīgā vienība (MV)
Novērtēšana	Pārbaudījumā pierāda visu vienībā definēto sniedzamo rezultātu apguvi, t.sk., to demonstrējot. Pārbaudījumā iekļauj: - komunikāciju ar klientu (piemēram, uzrakstot lietišķu vēstuli vai veidojot dialogu) atbilstoši klienta auto remonta vēlmēm/problēmai; - darba uzdevuma sagatavošanu atbilstoši klienta pasūtījumam; - auto remonta uzņēmuma pakalpojumu prezentēšanu / reklāmas skices izstrādi; - auto remonta uzņēmuma klientu menedžmenta specifikas raksturošanu.