



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 "Komunikācija ar klientu"

Sasniedzamie mācīšanās rezultāti	1. Spēj: iegūt informāciju par klienta vēlmēm klātienē un attālināti. Zina: lietišķo saraksti un pārrunu tehnoloģijas klātienē un attālināti. Izprot: finanšu iestādes klientu saskarsmes darbības principus klātienē un attālināti. 2. Spēj: reģistrēt komunikāciju ar klientu, izmantojot speciālas lietojumprogrammas (CRM). Zina: klientu saziņas dokumentēšanas paņēmienus un lietojumprogrammas. Izprot: precīzas komunikācijas ar klientiem fiksēšanas nozīmīgumu 3. Spēj: uzturēt atgriezenisko saiti ar klientu ievērojot konfidencialitāti. Zina: komunikācijas pamatprincipus un profesionālo ētiku. Izprot: atgriezeniskās saites uzturēšanas būtību un nozīmi klientu vēlmju apmierinātības nodrošināšanā.
LKI līmenis	LKI 4. līmenis
Kvalifikācija(-as), uz kuru(-ām) attiecas vienība	Finanšu darbinieks
Vienības veids	Kvalifikācijai raksturīgā vienība (PV)
Novērtēšana	Pārbaudījumā pierāda visu vienībā definēto sasniegamo rezultātu apguvi, t.sk., to praktiski demonstrējot. Pārbaudījumā iekļauj: - komunikācijas ar klientu pamatu efektīvu izmantošanu klientu apkalpošanās procesā (klātienē vai attālināti); - jautājumu izveidošanu precīzas informācijas iegūšanai un iegūtās informācijas klasificēšanu pēc būtības; - lietišķo dokumentu noformēšanu; - komunikācijas ar klientu rezultātu reģistrēšanu, izmantojot speciālās lietojumprogrammas (CRM); - atgriezeniskās saites veidošanu.