



I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē

Nr. 8.5.2.0/16/I/001

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

Sasniedzamo mācīšanās rezultātu vienība "Klientu apkalpošana"

Sasniedzamie mācīšanās rezultāti	- Spēj: identificēt un apkopot klientu vajadzības. Zina: klientu vajadzību veidus, pirkšanas lēmumu pieņemšanas procesu, tiešās pārdošanas posmu psiholoģiskās īpatnības. Izprot: klientu vajadzību identificēšanas un apkopošanas nozīmi organizācijas darba efektivitātes paaugstināšanā. - Spēj: sagatavot klienta vajadzībām atbilstošu produkta piedāvājumu vai risinājumu. Zina: organizācijas produkta vai risinājuma piedāvājumu klāstu un to raksturojumu, piedāvājuma sagatavošanas kārtību, informācijas atlasas paņēmienus. Izprot: atbilstoša piedāvājuma sagatavošanas ietekmi uz veiksmīga darījuma īstenošanu, klientu apmierinātību un organizācijas ilgtspējīgiem saimnieciskās darbības panākumiem. - Spēj: konsultēt klientu un veikt pārdošanu. Zina: klientu tipus, pārdošanas psiholoģiju. Izprot: prasmīgas klientu konsultēšanas ietekmi uz veiksmīga darījuma īstenošanu, klientu apmierinātību un organizācijas ilgtspējīgiem saimnieciskās darbības panākumiem. - Spēj: īstenot produkta virzīšanas pasākumus. Zina: produkta virzīšanas pasākumu veidus un metodes. Izprot: produkta virzīšanas pasākumu nozīmi organizācijas mārketinga pasākumu kompleksā. - Spēj: sagatavot un vadīt produktu vai piedāvājuma risinājumu prezentāciju. Zina: efektīvas prezentācijas sagatavošanas un vadīšanas principus, publiskās runas principus. Izprot: efektīvas prezentācijas lomu klientu piesaistē un noturēšanā. - Spēj: informēt klientu par piedāvājumu, izcenojumiem un apmaksas kārtību. Zina: izmaksu klasifikāciju, pašizmaksas un cenu aprēķināšanas metodes, preču/pakalpojumu apmaksas veidus. Izprot: cenu veidošanas mehānismu un preču/pakalpojumu apmaksas veidu ietekme uz uzņēmuma finanšu rādītājiem. - Spēj: izstrādāt un kontrolēt produkta virzības grafiku. Zina: produkta virzības grafiku izstrādes principus, produkta piegādes kontroles mehānismu. Izprot: produkta virzības grafika izpildes termiņu nozīmi klienta apmierinātībā un organizācijas veiksmīgā darbībā. - Spēj: sagatavot un nosūtīt reklamācijas. Zina: lietišķās sarakstes principus un noteikumus, problēmsituāciju risināšanas paņēmienus reklamāciju sagatavošanā, normatīvo pamatojumu, sarakstes noformēšanu. Izprot: skaidrā, saprotamā un lietišķi korektā valodā uzrakstītas reklamācijas nozīmi reklamācijas mērķa sasniegšanā.
--	--

LKI līmenis	LKI 4. līmenis
Kvalifikācija(-as), uz kuru(-ām) attiecas vienība	Klientu apkalpošanas speciālists
Vienības veids	Kvalifikācijai raksturīgā vienība (PV)
Novērtēšana	Pārbaudījumā pierāda visu vienībā definēto sasniedzamo rezultātu apguvi, t.sk., to praktiski demonstrējot. Pārbaudījumā iekļauj: • klienta vajadzību identificēšanu un apkopošanu; • klienta vajadzībām atbilstoša produkta piedāvājuma vai risinājuma sagatavošanu un klienta informēšanu par piedāvājumu; • produkta virzības grafika izstrādāšanu un virzībai plānoto pasākumu īstenošanu; • klientu konsultēšanu par produktu, izcenojumiem un apmaksas kārtību un produkta pārdošanu; • produkta vai piedāvājuma risinājuma prezentācijas sagatavošanu un novadīšanu.