

Kad neapmierināts klients ≠ neapmierināts konsultants

2026. gada 26. februāris



Kas nepieciešams klientam?



Kas nepieciešams klientu apkalpošanas darbiniekam?

«Emocionālās izlādes» iespējas

- Pēc īpaši smagas sarunas darbiniekam ir nepieciešams laiks un telpa, kur «izlaist tvaiku»- īss pārtraukums, iespēja aprunāties ar vadītāju vai uzticamu kolēģi.

Pilnvarojums risināt problēmas

- Iespēja savas kompetences ietvaros piedāvāt klientam reālus risinājumus (piemēram, nelielu atlaidi, dāvanu karti). Tas mazina bezspēcības sajūtu un pārvērš darbinieku no «ziņneša» par problēmas risinātāju.

Psiholoģiskā drošība

- Sajūta, ka varu paust savu viedokli, atzīt kļūdas vai uzdot jautājumus, nebaidoties no pazemojuma vai soda. Tā ir inovāciju un atklātas kultūras pamatā.

Darba un privātās dzīves līdzsvars

- Iespēja atslēgties no darba, pietiekams laiks atpūtai un personīgajām interesēm. Pārslodze un nespēja atpūsties noved pie izdegšanas.

Kas nepieciešams klientu apkalpošanas darbiniekam?

Deeskalācijas tehnikas

- Konkrētas, iemācāmas prasmes, kā nomierināt saspringtu situāciju un neļaut konfliktam eskalēties. Tas dod kontroli un pārliecību sarunā ar dusmīgu klientu.

Skaidri noteiktas robežas

- Skaidra uzņēmuma politika un atļauja no vadības puses pārtraukt sarunu, ja klients kļūst aizskarošs, rupjš vai sāk draudēt. Darbiniekam ir jāzina, ko drīkst sevi pasargāt un kā to darīt- ar cieņu, bet pārliecinoši.

Spēja emocionāli norobežoties

- Tehnikas, kas palīdz neuztvert klienta neapmierinātību personīgi. Spēja saprast, ka klienta dusmas visbiežāk ir vērstas uz situāciju vai uzņēmumu, nevis uz konkrēto darbinieku.

Ātrs un pieejams atbalsts

- Iespēja nekavējoties saņemt palīdzību no pieredzējušāka kolēģa vai vadītāja sarežģītas sarunas laikā («pacelt roku» un saņemt palīdzību uzreiz).

Atbalsta sistēma

1. stāsts. Cik reāli var izdarīt viens cilvēks?

- Mēs gribam, lai mūsu darbinieki zina un prot visu, kas nepieciešams, atbildot uz klientu servisa zvaniem. Katram ir iespēju un elastības limits.

Pasākumi, kas atvieglo:

- **Specializācijas**, kas strādā par enkuriem – tēmas, kurās darbinieks jūtas spēcīgs un komfortabli. Darbinieks padziļināti apgūst 1-2 jomas (līgumi, sarakste soctīklos, produktu zinātība un pārdošanas tehnikas u.c.)
- Papildus mākslīgā intelekta risinājums spēj identificēt atkārtotos zvanītājus, apkopot klienta saziņas vēsturi un novirzīt jautājumus atbilstošajam speciālistam.

Atbalsta sistēma

2. stāsts. Rīki zinātības atbalstam.

- Mēs gribam, lai mūsu darbinieki zina un prot visu, kas nepieciešams, atbildot uz klientu servisa zvaniem. Katram ir iespēju un elastības limits.

Pasākumi, kas atvieglo:

- **Čaks** - mākslīgais intelekts sagatavo sākotnējo atbildi, kas ievērojami atvieglo klientu konsultantu darbu un mazina ikdienas stresu.
- **Mācību pieejamība:** e-mācību vidē, klātienēs grupu mācības, individuālās sesijas īpašu prasmju vai rezultātu attīstībai. Mācību piemēri- Darbs ar senioriem, Darbs ar klientu krīzes stāvoklī, Empātijas mācības, Balss kā darba instruments.

Atbalsta sistēma

3. stāsts. Kad tiešām bija par daudz.

- Mēs gribam, lai mūsu darbinieki zina un prot visu, kas nepieciešams, atbildot uz klientu servisa zvaniem. Katram ir iespēju un elastības limits.

Pasākumi, kas atvieglo:

- **Supervīzijas grupā** - līdzvērtīga amata kolēģu grupas. 8-10 tikšanās- pēc vajadzības.

Kopsavilkums

Kad neapmierināts klients ≠ neapmierināts konsultants?

- Mēs apzināmies, ka darba videi ir milzīga ietekme uz darbinieku labsajūtu. Tāpēc mēs cenšamies veidot vidi, kurā valda cieņa, sadarbība un kurā tiek novērtēts katra darbinieka ieguldījums.

Mēs jūs gaidām:

www.elektrum.lv

8400

klientu.serviss@elektrum.lv