

ADMINISTRATĪVIE UN SEKRETĀRA PAKALPOJUMI. KLIENTU APKALPOŠANAS SPECIĀLISTS

Kursa apjoms:

Kopējais stundu (akadēmiskais) skaits — 960, no kurām;

- Torija: 218 stundas (no kurām 150 stundas ir neklātienē);
- Praktiskie darbi: 502 stundas (no kurām 302 stundas ir neklātienē);
- Kvalifikācijas prakse: 240 stundas.

Izglītības programmas uzdevumi:

- Plānot un organizēt savu darbu un darba vietu, strādājot patstāvīgi un komandā, lai precīzi un radoši pildītu darba uzdevumus, ievērojot organizācijas pamatvērtības.
- Izprast organizācijas struktūru un darbību, orientēties organizācijas piedāvātajos produktu veidos un to pamatīpašībās, lai sniegtu klientiem informāciju atbilstoši pieprasījumam.
- Iegūt, pārbaudīt, izvērtēt darba uzdevumu izpildei nepieciešamo informāciju un sniegt to klientiem.
- Organizēt klientu apkalpošanu un sniegt patiesu, korektu, viegli saprotamu profesionālu informāciju par organizāciju un tās produktiem.

- Piesaistīt jaunus klientus un pārlicināt viņus par uzņēmuma stabilitāti un piedāvāto produktu kvalitāti.
- Sadarboties ar klientiem, izzināt viņu vajadzības, noteikt svarīgāko, lai izvērtētu un piedāvātu labāko risinājumu no organizācijas piedāvātajiem produktiem.
- Sazināties ar klientu mutvārdos, lietišķajā sarakstē, elektroniski, pa telefonu.
- Popularizēt un pārdot organizācijas produktus, sniedzot profesionālu informāciju par to klāstu, izcenojumiem un apmaksas kārtību.
- Savas atbildības līmenī, izmantojot tirgus izpētes rezultātus, pastāvīgi aktualizēt informāciju par organizācijas produktiem.
- Izmantot biroja tehniku, elektroniskos sakaru līdzekļus uzdevumu, lietojumprogrammas profesionālo pienākumu veikšanai.
- Patstāvīgi uzturēt un papildināt datubāzi par klientiem, to vajadzībām un pieprasījumiem.
- Ievērot personas datu aizsardzības normatīvo aktu prasības.
- Noformēt uzņēmuma pārvaldes dokumentus, ievērojot komercinformācijas aizsardzības un konfidencialitātes principus.
- Patstāvīgi noformēt speciālos dokumentus (līgumi, reklamācijas) klientu apkalpošanas procesā, ievērojot patērētāju tiesības.
- Veikt pārvaldes un speciālo dokumentu apriti (kārtošanu, uzskaiti, nodošanu arhīvā) klientu apkalpošanas procesā savas kompetences līmenī.

- Atbilstoši grāmatvedības normatīvo aktu prasībām noformēt, precīzi aizpildīt finanšu pirmdokumentus un nodot tos aprītei, kā arī izmantot specializētās datorprogrammas.
- Patstāvīgi sagatavot, sekot un apkopot informāciju par finanšu operācijām klientu apkalpošanā.
- Patstāvīgi strādāt ar elektroniskajām kartēm un tām atbilstošu aprīkojumu, veicot norēķinu operācijas klientu apkalpošanas procesā.
- Sazināties valsts valodā un svešvalodā (angļu valodā).

Kursa saturs:

- Organizācijas darbības pamatprocesi
- Biroja darba organizēšana (1.līmenis)
- Dokumentēšana
- Dokumentu un informācijas aprīte (1.līmenis)
- Biroja darba organizēšana (2.līm)
- Klientu apkalpošana
- Profesionālā saziņa svešvalodā
- Lietišķo tikšanos organizēšana
- Korporatīvā komunikācija
- Klientu vajadzību izpēte
- Produktu uzskaites un finanšu dokumentēšana*
- Klientu apkalpošanas speciālistu prakse
- Sabiedrība un cilvēka drošība (1.līmenis)
- Inovatīvi tehnoloģiskie risinājumi**

- Grāmatvedības kārtošana* *
- Personas datu aizsardzība**
- “Valodas un kultūras izpratne un izpausmes līmenis)”
- Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas (1.līmenis)
- Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas (2.līmenis)