

PROFESIONĀLĀ KOMUNIKĀCIJA **UN SVEŠVALODAS (ANGLŪ VAL.)** **LIETOJUMS KLIENTU APKALPOŠANĀ**

Kursa apjoms:

Kopējais stundu (akadēmiskais) skaits — 288, no kurām:

- Teorija: 86 stundas (no kurām 58 stundas ir neklātienē)
- Praktiskie darbi: 202 stundas (no kurām 110 stundas ir neklātienē).

Izglītības programmas uzdevumi:

Moduļu kopas galvenais mērķis ir izglītojamiem sniegt praktiskas un noderīgas zināšanas par korporatīvo komunikāciju, kultūru dažādību, kā arī praktiskajās nodarbībās uzlabot, nostiprināt attiecīgajās tēmas angļu valodas lietošanas prasmes.

“Valodas, kultūras izpratne un izpausmes (1. līmenis)”

Sekmēt izglītojamo spējas, izraisot interesi un zinātkāri par valodām un starpkultūru saziņu, pilnveidojot izglītojamo zināšanas un izpratni par vietējo, valsts un Eiropas kultūras mantojumu un tā vietu pasaulē, veicinot izpratni par valodas un kultūras daudzveidību, nodrošinot profesionālās terminoloģijas apguvi svešvalodā izvēlētajā nozarē/sectorā un izglītojamo iespējas realizēt starptautiskās mobilitātes aktivitātes profesionālajā jomā.

- Novērtēt kultūru kā vērtību.
- Lietot atbilstošo nozares/sectora profesionālās leksikas krājumu.

- Pilnveidot valodas prasmes, noteikt tālākos mācību mērķus.
- Raksturot nacionālās kultūras vērtības kā sistēmu un identifikācijas pamatu.
- Toleranti veidot attiecības ar dažādu kultūru un subkultūru, reliģiju un dzimumu pārstāvjiem, saglabājot savu nacionālo identitāti.
- Skaidrot kultūras un mākslas izpausmes veidus.

“Klientu apkalpošana”

Sekmēt izglītojamo spējas nodrošināt klientu apkalpošanas procesus.

- Identificēt un apkopot klientu vajadzības.
- Sagatavot klienta vajadzībām atbilstošu produkta piedāvājumu vai risinājumu.
- Konsultēt klientu un veikt pārdošanu.
- Īstenot produkta virzīšanas pasākumus.
- Sagatavot un vadīt produktu vai piedāvājuma risinājumu prezentāciju.
- Informēt klientu par piedāvājumu, izcenojumiem un apmaksas kārtību.
- Izstrādāt un kontrolēt produkta virzības grafiku.
- Sagatavot un nosūtīt reklamācijas.

“Profesionālā saziņa svešvalodā”

Sekmēt izglītojamo spējas veikt rakstisko un mutvārdu komunikāciju ar sadarbības partneriem, esošajiem un potenciālajiem klientiem svešvalodā.

- Mutiski komunicēt, risināt sarunas ar sadarbības partneriem un klientiem, pielietojot klausīšanās un runāšanas prasmes svešvalodā.
- Rakstveidā komunicēt (ārējā un iekšējā komunikācija) ar sadarbības partneriem, esošajiem un potenciālajiem klientiem, pielietojot rakstīšanas un lasīt prasmes svešvalodā.
- Komunicēt e — vidē, sniedzot profesionālu informāciju svešvalodā.

“Lietišķo tikšanos organizēšana”

Sekmēt izglītojamo spējas organizēt apmeklētāju/klientu pieņemšanu, sagatavot lietišķo tikšanos atbilstoši prasībām, sagatavot un novadīt sapulces un sanāksmes un izvērtēt to rezultātus.

- Organizēt apmeklētāju/klientu pieņemšanu.
- Sagatavot lietišķo tikšanos atbilstoši prasībām.
- Sagatavot un organizēt sapulces un sanāksmes.
- Novadīt sapulces un sanāksmes un izvērtēt to rezultātus.

“Korporatīvā komunikācija”

Sekmēt izglītojamo verbālās un neverbālās komunikācijas spējas, ievērojot profesionālo un vispārējo ētiku un organizācijas korporatīvā tēla prasības.

- Ievērot profesionālo un vispārējo ētiku saskarsmē un komunikācijā.
- Pārstāvēt organizāciju atbilstoši tās korporatīvā tēla un etiķetes izvirzītajām prasībām.
- Saņemt un nodot informāciju atbilstoši organizācijas prasībām un situācijai valsts valodā.
- Pielietot organizācijas iekšējo sakaru tīklu informācijas apritē.
- Telefoniski sniegt nepieciešamo informāciju.
- Patstāvīgi risināt konfliktsituācijas.

Kursa saturs:

- Valodas un kultūras izpratne un izpausmes(1. līmenis) — 24 stundas
- Klientu apkalpošana— 94 stundas
- Profesionālā saziņa svešvalodā— 60 stundas
- Lietišķo tikšanos organizēšana— 50 stundas
- Korporatīvā komunikācija— 60 stundas