



Interreg
Latvija–Lietuva
Eiropas Reģionālās attīstības fonds



IZAUGSMES KVARTĀLS

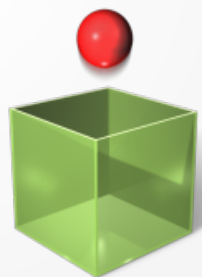
Projekta LLI-59 “Praktisko apmācību un pasākumu cikls sadarbības veicināšanai starp iestādēm un darbinieku kapacitātes celšanai (Open Leadership)” ietvaros

“**K**o vēlas klients 21.gadsimtā?” jeb uz klientu vērstu pakalpojumu kvalitāte

10 dienu apmācību cikls LPR pašvaldībām

Aglonas novads,

10.07.2018.



IZAUGSMES KVARTĀLS

Labrīt!

Izaugsmes Kvartāla komanda ir personāla treneri-kouči, kas veidojuši savu pieredzi vairāk kā piecpadsmit gadu garumā, apmācot dažāda vecuma, profesiju un tautību pārstāvjus. Mēs apmācām darbiniekus biznesa attīstībai, kā galveno pamatu liekot labu menedžmentu un Lean vadības sistēmas principus. Mūsu “štatā” ir trīs treneri un pēc vajadzības piesaistām mums labi zināmus specializētu tematu vadītājus.

Mūsu galvenie sadarbības partneri – Telos Personnel Training no Austrijas. John R. Adler ir Telos dibinātājs un vecākais konsultants. Veiksmīgi ieviesis vadības sistēmas dažādās atpazīstamās kompānijās kā arī pašvaldībās Eiropā un ASV.



Latvija <-> Eiropa

Vairāk kā jebkad iepriekš publiskā pārvaldība visā Eiropā saskaras ar sabiedrības likto izaicinājumu - demonstrēt un uzlabot radīto pievienoto vērtību, lai uzturētu un tālāk attīstītu sava reģiona/pilsētas/valsts labklājību.

Šajā laikmetā, kad cilvēku skaits vietām strauji krītas, politikas stratēģiskā efektivitāte, operacionālā izpilde un pašvaldības pakalpojumu kvalitāte ir kritiski faktori, lai atbildētu uz pastāvīgi mainīgajām iedzīvotāju un uzņēmēju vajadzībām.

P

rogramma

- Pašvaldības klientu grupas – esošais un vēlamais stāvoklis
- Pašvaldības attīstības stratēģija kontekstā ar prognozēto iedzīvotāju skaita samazināšanos
- Lean vadības sistēma – optimizācija un attīstība: kopsaucēji

Kas ir mūsu klients?

- Vispirms vienosimies – vai esam biznesā?
- Bez teorijas: TAVS klients katru dienu?
 - Uzraksti!
- Un tagad teorija: kas ir klients?
- 80:20
- Vīnogulāju kopšana: pareizs vai nepareizs menedžments tiek vērtēts pēc augļiem.
- Mēs cilvēkiem mācām makšķerēt vai barojam ar zivīm?

Kas būs mūsu klients rīt?

- Ja biznesā, tad viss sākas no vīzijas un stratēģijas.
- Ejam lai pelnītu vai ceram, ka nenomirsim?
- Pašvaldība nav MAZS ģimenes business – go BIG or go HOME!
- Ja ejam peļņā, tad kas ir mērķa pircējs?
 - Barojam tos 20%!
 - Uzraksti! Detalizēti! 50 raksturlielumi:
 - Kāds klients? Kā viņu sauc? Cik viņu ir daudz? Ko viņi ēd? Ar ko nodarbojas? Ko dara pēc darba? Kā izskatās? Kādas ir viņa vērtības? Ko viņš sagaida no mums? Kādas ir viņa grūtības? Prasības? Vēlmes dzīvē? Kādēļ mēs esam viņa lieliskais risinājums viņa problēmām?

Pašvaldības attīstības stratēģija kontekstā ar prognozēto iedzīvotāju skaita samazināšanos

- Kā piepildīt izvēlēta klienta vēlmes?
- Kā tās prezentēt un paziņot klientam par sevi?

Dažas mūsu klientu vēlmes jeb mūsu 5 zvaigžņu viesnīcas prasības

- Vide (dabas tuvums “nekurienē”, svaigs gaiss, dabas vēlu pieejamība – Sibīrijas piemērs)
- Kvalitatīva Izglītība (sociālās uzņēmējdarbības skola)
- Digitālā infrastruktūra
- Eko pārtika (bio-zemnieku produkcijas tirdzniecība)
- Līdzīgo komūna (co-working telpas, bāri, kafejnīcas, BNI)
- Vietas un aktivitātes ģimenei
- Gudri un kvalitatīvi pakalpojumi (atbalsts uzņēmējdarbībai – Austrālijas piemērs)
- Labs serviss, priekšrocības, darba iespējas (Sigulda, Rīga)
- Elitāra attieksme
- Odziņa! (Amatciems)

21.gs. tirgū pieprasītākās prasmes



Tev pieejamie resursi:

- Ko vēlas klients?
- Kas mums jau ir?
 - Rakstam!

Kā to pārdot?

- Pārdošana ir jebkura biznesa pamats
- Līdz pirmajam miljonam – fokuss uz pārdošanu un jauniem klientiem.
- Mēs visi kaut ko pārdodam. Katru dienu. Pat tad, ja tie ir savi attaisnojumi.
- Pārdot var: sevi, produktus, pakalpojumus, idejas...

Kā to pārdot?

- Izrādi savu produktu! Padari sevi redzamu mērķa klientam! (“Kas jauns Latgalē”, loterija ar atrakciju Latgalē utml.)
- Nerunā slikti par savu produktu. Pat ne mājās. Cilvēki redz Tavu patieso attieksmi pat tad, ja Tu darbā esi jauks. Tava mute rada rezultātu jebkad un jebkur.
- Kam? Izveido potenciālo klientu/kontaktu sarakstu. Ja Tu neaudzē savu kontaktu sarakstu, Tu neaudzē biznesu. Ir Tavi draugi un tad ir Tavu draugu draugi. Kam mēs varam būt noderīgi ar savu piedāvājumu? Kam vēl?
- Pirmais kontakts. FORM. Ja Tu nezini, kas cilvēku motivē, Tu nevari viņu noturēt. Attiecības vispirms, business sekos. Cilvēkiem vislabāk patīk runāt par?

Kā to pārdot?

- Izmanto paraugu (script)! Kļūsti profesionāls un mācies no labākajiem!
- Prezentē savu produktu/ideju pēc pirmā kontakta.
- Sazinies ar personu arī pēc prezentācijas. Pasaki paldies par interesi!
- “Facts tell, stories sell”

Kas jāzina par naudu:

- Kā to taisīt.
- Kā to paturēt.
- Kā likt tai darboties Tavā labā.

Lai business darbotos:

- 80% laika tiek jauna biznesa radīšanai - pārdošanai.
- 19% laika tiek darbinieku trenēšanai un attīstībai
- 1% laika tiek problēmu risināšanai. Fokuss uz problēmām tikai ļaus Tev atrast vēl vairāk problēmu un Tu zaudēsi pārdošanu. Problēmas nav nekas vairāk kā emociju apvīti uzdevumi. Noņem emocijas un padari uzdevumus vienu pēc otra.

G

raivitācijas likums un naudas likumi:

- Nauda neaug kokos. Kur tad tā aug?
 - Cilvēkiem ir nauda! Liec cilvēku pirmajā vietā un nauda sekos.
- Esi uzticams mazajās lietās un Tev uzticēs vēl vairāk. 98% cilvēku nav ne jausmas, kur ir viņu nauda. 2% cilvēku zina, kur ir katrs cents.
- Dod 10% nabagiem (kam?)
- 10% naudas atliec investīcijām! Esi gudrs! Ne katra investīcija ir atpeļņu nesoša – nezaudē kontroli pār savu naudu.
- Tiec vaļā no parādiem! 10% naudas iet uzkrājumiem.
- Tiec vaļā no sava EGO! Ceļš uz panākumiem ir pilns ar uzdevumiem, kas nav patīkami!

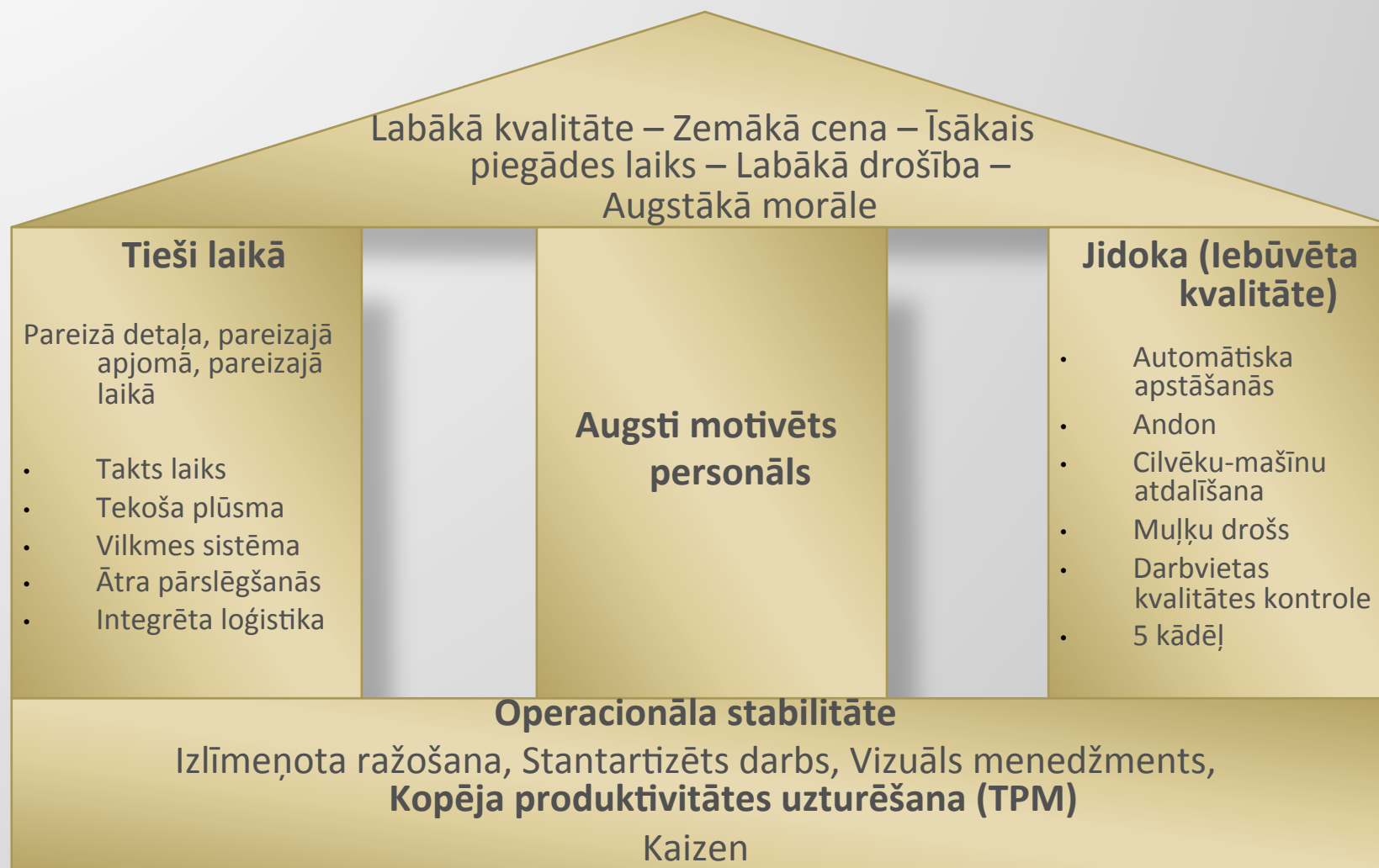
Radīji labu sistēmu?

- Tagad dubulto sevi! (Mc Donalds)
- Radi vidi, kurā cilvēkiem gribas atkārtot Tavus panākumus
- Atalgojuma problēmas? Padari vīziju vēl skaidrāku un ļauj cilvēkiem baudīt sava darba augļus.
- Radi nākotni nevis reaģē uz to!

Lean vadības sistēma - optimizācija un attīstība: kopsaucēji

- Bez skaidras attīstības vīzijas optimizācija ir kaitīga.
- Izdomā kārtīgi, bet, ko dari, to dari drīz.

Lean sistēma iesaista cilvēkus – absolūta vērtība Toyotas mājā



Paldies!

