

TEICAMA APKALPOŠANA



IZCILAS ATSAUKSMES



VEIKSMĪGS BIZNESS

## “PATIESĀ VIESMĪLĪBA & PĀRDOŠANA”

RESTORĀNU, BĀRU, KAFEJNĪCU, KROGU, PICĒRIJU U.C. ĒDINĀTĀJU PERSONĀLAM UN VADĪBAI

Mēs dzīvojam laikā, kad gards ēdiens, izmeklēti dzērieni, mājīgas telpas, savs īpašais stāsts un daudzi citi faktori ir teju ikvienam. Lai veiktu izvēli starp vienu, otru vai trešo vietu maltītei, mūsdienu viesim tas liek meklēt citus saskarsmes punktus.

Šeit teicamas citu atsauksmes dod drošības sajūtu un kļūst par labāko reklāmu, savukārt profesionāla apkalpošana sekmē lojalitāti un ir galvenais iemesls, lai viesi atgrieztos.

Šīs ir apmācības, kuras sniedz zināšanas un sekmē padziļinātu izpratni par viesu emocijām un lēmumiem būtiskos konkurētspējas faktoros – **pirmo iespaidu, pārdošanu, atsauksmēm un vēlmi atgriezties.**



CILVĒKI DODAS PIE TIEM, KURIEM UZTICAS.  
UN VIŅI UZTICAS TIEM, KURI PROT PĀRDOT SEVI.





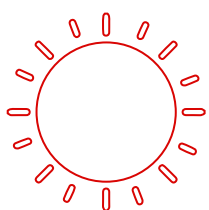
## APMĀCĪBU PAMATMĒRĶI

- sekmēt veiksmīgu pirmo iespaidu par uzņēmumu un celt produktu un pakalpojumu vērtību viesu acīs
- attīstīt dalībnieku spēju iepatīties viesiem un pirms ēdienu un dzērienu pārdošanas prasīt "pārdot sevi"
- celt pārdošanas rezultātus un vidējo čeka summu, veicināt viesu lojalitāti un pozitīvas atsauksmes
- ar praktisko darbu pārdošanā, ļaut dalībniekiem sajūst "pareizas pārdošanas" pieeju un efektivitāti

MĒS FOKUSĒJAMIES UZ PRAKTISKIEM UN VIEGLI PIELIETOJAMIEM RĪKIEM, KURUS JAU NĀKAMAJĀ DIENĀ VAR IZMANTOT SAVĀ IKDIENĀ UN UZREIZ REDZĒT TAUSTĀMUS REZULTĀTUS.

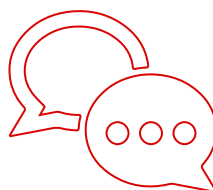


## APMĀCĪBU NORISE



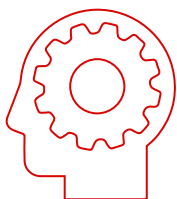
### ATMOSFĒRA

- Viegls humors un iedvesmojoša vide
- Īpaši piemeklēta fona mūzika



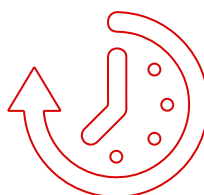
### PIEEJA

- Praktisku dzīves situāciju izklāsti
- Mājasdarbi pēc apmācībām



### AKTIVITĀTES

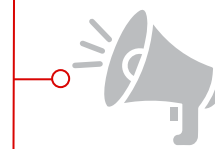
- Prāta spēles un ķermeņa vingrinājumi
- Praktiskie darbi pāros un komandās



### NORISE

- Optimāls norises ilgums
- Komfortablas pauzes

#pirmais iespāids  
#pārdošana  
#lojalitāte  
#viesu atsauksmes



1.	Biežākās un rupjākās kļūdas restorānos, bāros un kafejnīcās
2.	Sevis pārdošana – patīkama tēla veidošana viesiem, kolēģiem un citiem
3.	Apkalpošanas nozīme ļoti līdzīgo uzņēmumu, produktu un pakalpojumu laikmetā
4.	Viesu sagaidīšana, apkalpošanas vadīšana, drošības un uzticēšanās sajūtas radīšana
5.	Lojalitātes, pozitīvo atmiņu un vēlmes atgriezties veidošana
6.	Pārbaudītas frāzes katrā no augstāk minētajiem soļiem
7.	Pārdošana caur garšām un idejām <ul style="list-style-type: none"><li>- Pienešana un padošana: kādēļ pārdošanu neveic 90% viesmīļu un bārmeņu</li><li>- Kādēļ viesi dodas projām neiztērējuši tik, cik patiesībā būtu gatavi tērēt</li><li>- Kādēļ pareiza pārdošana nav uzbāzība un ko tā patiesībā sniedz viesim</li><li>- Kādēļ pārdošana nav tādos jautājumos kā “Varbūt uzreiz ko padzerties?”, “Kādas piedevas vai glāzi vīna?”, “Desertu, tēju vai kafiju?” u.tml.</li><li>- Pareiza pārdošana – caur garšām un idejām: kokteiļi, alus, vīns, sidrs, deserti, ēdieni, piedevas</li><li>- Pārbaudītas pārdošanas frāzes un praktiski piemēri katrai ēdienu un dzērienu grupai</li></ul>
8.	Praktiskais darbs – treniņš: veiksmīgas pārdošanas pieejas un pārdošanas frāžu izstrāde <ul style="list-style-type: none"><li>- Dalībnieku sadalīšana grupās</li><li>- Pārdošanas situāciju izloze un praktiskais darbs</li><li>- Izstrādāto pārdošanas pieeju un frāžu prezentācija un analīze</li></ul>
9.	Mājasdarbi paliekošiem rezultātiem
10.	Apmācību sertifikātu pasniegšana



MŪSU APMĀCĪBU PROGRAMMAS IR APGUVUŠI  
VAIRĀK NEKĀ **4000** DALĪBNIEKI, **98%** TĀS  
VĒRTĒJOT AR ‘TEICAMI’ VAI ‘ĻOTI LABI’.



## Apmācību vadītājs: **DIDZIS GRĀVĪTIS**

- 15+** gadi apkalpošanā, viesmīlībā un vadībā
- 1500+** stundu pieredze vadot apmācības
- 5+** gadu pieredze apmācot 9 nozaru uzņēmumus

Pieredze sadarbībā ar:

*Entresol, Italissimo, Kolonāde, Rocket Bean Roastery, OZO Restorāns, Rātes Vārti, Vairāk Saules, Vecpūsis, Zoltners, u.c.*

Mani bieži raksturo kā ļoti enerģisku treneri, kurš spēj iedvesmot un panākt reālas pārmaiņas apkalpošanas kvalitātē. Iemesli nav tālu jāmeklē – viesmīlība un izcils serviss ir jautājumi, ar kuriem ikdienā ceļos un eju gulēt.

Mana lielākā pievienotā vērtība ir pieredze nozarē – gan kā darbiniekam un vadītājam, gan kā viesim. Līdz 2015. gadam aktīvi ceļoju un strādāju The Leading Hotels of the World un Radisson BLU pieczvaigžņu viesnīcās. Savukārt pēdējos sešus gadus esmu jau pretējā pusē – restorānos, bāros un viesnīcās esmu ļoti biežs viesis.

Kombinējot abas šīs pieredzes un simtiem piemēru no dzīves, mana priekšrocība ir spēja jebkuru ar apkalpošanu, pārdošanu un sūdzībām saistītu jautājumu aplūkot kā no uzņēmuma, tā arī no idejiski svarīgākā skatupunkta – viesi puses.



VIDEO ATSAUKSMES UN IESKATS APMĀCĪBĀS:

<https://ej.uz/videoatsaukmes>

“ Jūtama pasaules elpa. Ļoti profesionāli un pamācoši. Ja līdz šim likās, ka visu daru ļoti labi, tagad saprotu, ka vēl ir kur tiekties.

“ Trāpīgas, ievirzošas, pozitīvas, draudzīgas, atmiņā paliekošas. Apmācības ļoti palīdzēs – ir jauns skatījums uz lietām, redzu pieļautās kļūdas.

“ Profesionāli. Ne ko pielikt, ne ko atņemt. Izcils orators, lieliski pārzina šī brīža tendences un tām seko līdz – to nevar nepamanīt.

“ Noderīgi, interesanti, jautri, mūsdienīgi pasniegts. Tiešām teicami. Salīdzinot ar pilnīgi visām lekcijām, šīs ir bijušas prātā paliekošākās.

“ Iedvesma! Sapurināšana! Pozitīvisms! Iedrošināšana! Izcili noorganizētas apmācības. Lieliski piemēri, lieliska atmosfēra.

“ Superpozitīvs pasniedzējs, patika reālie piemēri no dzīves, no sfēras, laba humora izjūta. Zina savu darbu un prot nodot informāciju.

HOTEL  
KOLONNA  
RĒZEKNE,  
Brīvības ielā 2,  
Rēzeknē

DALĪBA  
BEZMAKSAS

CETURTDIEN  
**23. septembrī**  
No 10<sup>00</sup> Līdz 17<sup>00</sup>



ORGANIZĒ  
LATVIJAS INVESTĪCIJU UN  
ATTĪSTĪBAS AĢENTŪRA



ATBALSTA  
LATGALES REĢIONA  
TŪRISMA ASOCIĀCIJA



## APMĀCĪBU NORISĒ IEKĻAUTS

- kafijas pauze
- pusdienas
- apmācību sertifikāts

## PIETEIKŠANĀS



**Reģistrējies šeit**



Vietu skaits klātienē ir ierobežots.



Papildus informācija rakstot  
ezerzeme.latgale@gmail.com vai  
zvanot 2785 3695.



Klātienes apmācībās var  
pedalīties pret Covid-19  
vakcinētie vai infekciju  
pārslimojušie. Apmācību  
norises vietā dalībniekiem  
būs jāuzrāda digitālais  
Covid-19 sertifikāts un  
pase vai ID karte savas  
identitātes apstiprināšanai.