

Klientu apkalpošanas speciālista profesijas standarts

1. Vispārīgie jautājumi

1. Profesijas nosaukums – klientu apkalpošanas speciālists.
2. Profesijas kods – 4222 07.

2. Nodarbinātības apraksts

1. Profesionālās kvalifikācijas līmenis – trešais profesionālās kvalifikācijas līmenis.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu kopsavilkums:
– klientu apkalpošanas speciālists informē esošos un potenciālos klientus par organizācijas produktiem vai pakalpojumiem (turpmāk – produkti) un organizācijas struktūru, piedalās mārketinga pasākumos, lieto specializētās datorprogrammas un elektroniskus sakaru līdzekļus klientu apkalpošanas procesa nodrošināšanā un dokumentēšanā, veic sniegto pakalpojumu finanšu operācijas, aizpilda finanšu pirmdokumentus un izstrādā dažāda veida pārvaldes dokumentus.

Klientu apkalpošanas speciālists strādā uzņēmumos.

3. Profesionālās darbības veikšanai nepieciešamās profesionālās kompetences

1. Spēja atbildīgi un patstāvīgi veikt klientu apkalpošanas speciālista pienākumus.

2. Spēja kvalitatīvi pildīt darba uzdevumus saskaņā ar amata aprakstu, ievērojot normatīvo aktu prasības un uzņēmuma iekšējos kārtības noteikumus.

3. Spēja plānot un organizēt savu darbu un darba vietu, strādājot patstāvīgi un komandā, lai precīzi un radoši pildītu darba uzdevumus, ievērojot uzņēmuma pamatvērtības.

4. Spēja izprast uzņēmuma struktūru un darbību, orientēties organizācijas piedāvātajos produktu veidos un to pamatīpašībās, lai sniegtu klientiem informāciju atbilstoši pieprasījumam.

5. Spēja iegūt, pārbaudīt, izvērtēt darba uzdevumu izpildei nepieciešamo informāciju un sniegt to klientiem.

6. Spēja organizēt laipnu klientu pieņemšanu un sniegt patiesu, korektu, viegli saprotamu profesionālu informāciju par uzņēmumu un tās produktiem.

7. Spēja ar pozitīvu attieksmi piesaistīt jaunus klientus un pārliecināt viņus par uzņēmuma stabilitāti un piedāvāto produktu kvalitāti.

8. Spēja sadarboties ar klientiem, izziņāt viņu vajadzības, noteikt svarīgāko, lai izvērtētu un piedāvātu labāko risinājumu no uzņēmuma piedāvātajiem produktiem.

9. Spēja sazināties ar klientu mutvārdos, lietišķajā sarakstē, elektroniski, pa telefonu.

10. Spēja popularizēt un pārdot organizācijas produktus, sniedzot profesionālu informāciju par to klāstu, izcenojumiem un apmaksas kārtību.

11. Spēja savas atbildības līmenī, izmantojot tirgus izpētes rezultātus, pastāvīgi aktualizēt informāciju par uzņēmuma produktiem.

12. Spēja pilnvērtīgi izmantot biroja lietojumprogrammas kvalitatīvai un patstāvīgai profesionālo pienākumu veikšanai.

13. Spēja patstāvīgi uzturēt un papildināt datubāzi par klientiem, to vajadzībām un pieprasījumiem.

14. Spēja izmantot biroja tehniku un elektroniskos sakaru līdzekļus precīzai uzdevumu izpildīšanai.

15. Spēja pareizi noformēt uzņēmuma pārvaldes dokumentus, ievērojot komercinformācijas aizsardzības un konfidencialitātes principus.

16. Spēja patstāvīgi noformēt speciālos dokumentus (līgumi, reklamācijas) klientu apkalpošanas procesā, ievērojot patērētāju tiesības .

17. Spēja veikt pārvaldes un speciālo dokumentu apriti (kārtošanu, uzskaiti, nodošanu arhīvā) klientu apkalpošanas procesā savas kompetences līmenī.

18. Spēja atbilstoši grāmatvedības normatīvo aktu prasībām noformēt, precīzi aizpildīt finanšu pirmdokumentus un nodot tos apritei, kā arī izmantot specializētās datorprogrammas.

19. Spēja patstāvīgi sagatavot, sekot un apkopot informāciju par finanšu operācijām klientu apkalpošanā.

20. Spēja patstāvīgi strādāt ar elektroniskajām kartēm un tām atbilstošu aprīkojumu, veicot norēķinu operācijas klientu apkalpošanas procesā.

21. Spēja sazināties valsts valodā, angļu vai vācu un krievu valodā.

4. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās prasmes

1. Sniegt pamatinformāciju par uzņēmuma struktūru un organizācijas darba virzienu.

2. Orientēties uzņēmuma darba specifikā.

3. Ievērot uzņēmuma darbību reglamentējošos dokumentus.

4. Sniegt profesionālu informāciju par uzņēmuma produktiem.

5. Sniegt informāciju par produktu izcenojumiem un apmaksas kārtību.

6. Sadarboties ar uzņēmuma darbiniekiem, partneriem.

7. Ievērot profesionālo ētiku un vispārpieņemtās pieklājības normas.

8. Reģistrēt klientus.

9. Palīdzēt klientiem izvēlēties piemērotākos pakalpojuma veidus un produktus.

10. Uzturēt lietišķus kontaktus ar klientiem.

11. Pārvaldīt valsts valodu.

12. Pārvaldīt angļu vai vācu un krievu valodu saziņas līmenī.

13. Lietot profesionālo terminoloģiju valsts valodā, angļu vai vācu un krievu valodā.

14. Strādāt ar dažādiem informācijas izklāsta veidiem (piemēram, uzņēmuma mājas lapa internetā, izdrukas veidā, prezentācijās, bukletos) un piedāvāt tos klientiem.

15. Noformēt anketas un aptaujas un apstrādāt tajās iegūto informāciju.
16. Lietot specializētās datubāzes.
17. Veidot prezentācijas
18. Apgūt jaunākās informācijas tehnoloģijas un pielietot tās praksē.
19. Noformēt pārvaldes dokumentus atbilstoši lietvedības normatīvajiem aktiem.
20. Ievērot komercinformācijas aizsardzību un konfidencialitāti.
21. Veikt lietišķo saraksti ar klientiem.
22. Sadarboties ar citām uzņēmuma struktūrvienībām.
23. Organizēt sapulču un konferenču dokumentēšanu.
24. Nodrošināt dokumentu apriti klientu apkalpošanas procesā.
25. Noformēt sniegto pakalpojumu dokumentus.
26. Veikt pakalpojumu uzskaiti.
27. Aizpildīt finanšu pirmdokumentus.
28. Aizpildīt preču pasūtīšanas un pieņemšanas dokumentus.
29. Strādāt ar specializētajām grāmatvedības datorprogrammām.
30. Pārbaudīt informāciju par pircējiem un piegādātājiem komercreģistrā.
31. Izstrādāt un kontrolēt preču piegādes grafikus.
32. Sniegt informāciju par produkta krājumiem, saņemšanas iespējām.
33. Veikt skaidras un bezskaidras naudas norēķinus ar klientiem.
34. Veikt norēķinus ar elektroniskajām norēķinu kartēm.
35. Strādāt ar kases aparātu/sistēmu.
36. Ievērot darba aizsardzības noteikumus.

37. Ievērot ugunsdrošības noteikumus.
38. Lietot datortehniku un biroja aprīkojumu.
39. Ievērot biroja tehnikas lietošanas noteikumus.
40. Plānot un organizēt savu darbu.
41. Veikt darbu patstāvīgi un komandā.
42. Ievērot uzņēmuma noteikto informācijas un dokumentu aprites kārtību.
43. Risināt problēmsituācijas.

5. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas

1. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas priekšstata līmenī:
 - 1.1. komercdarbības veidi klientu apkalpošanas nozarēs;
 - 1.2. Eiropas Savienības konvencija par personas datu aizsardzību;
 - 1.3. iepirkuma procedūras;
 - 1.4. metodika informācijas iegūšanai.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas izpratnes līmenī:
 - 2.1. organizācijas sadarbības partneri un konkurenti;
 - 2.2. produkta virzības tehnoloģiskais process;
 - 2.3. lietvedība;
 - 2.4. grāmatvedība;
 - 2.5. arhīva lietu pamatprincipi;
 - 2.6. patērētāju tiesību aizsardzība;
 - 2.7. finanšu pirmdokumentu aprīte;
 - 2.8. organizācijas pārvaldes dokumenti;
 - 2.9. norēķinu veidi un iespējas;
 - 2.10. vides aizsardzība;
 - 2.11. darba tiesiskās attiecības;
 - 2.12. organizācijas psiholoģijas pamati;
 - 2.13. personības attīstības teorija;
 - 2.14. profesionālie termini valsts valodā, angļu vai vācu un krievu valodā.

3. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas lietošanas līmenī:

- 3.1. komercreģistrs;
- 3.2. informācijas iegūšanas veidi par produktu klāstu;
- 3.3. klientu pieņemšanas un apkalpošanas organizācija;
- 3.4. lietišķā saskarsme;
- 3.5. profesionālā ētika;
- 3.6. dialoga norises posmi;
- 3.7. valsts valoda;
- 3.8. angļu vai vācu un krievu valoda saziņas līmenī;
- 3.9. produktu katalogu veidi un izmantošana;
- 3.10. prezentāciju veidošanas un pasniegšanas principi;
- 3.11. datorprogrammas, to pielietošana;
- 3.12. biroja tehnika un tās pielietošanas iespējas;
- 3.13. specializētas datubāzes datorprogrammas;
- 3.14. finanšu pirmdokumentu noformēšana;
- 3.15. elektronisko karšu veidi;
- 3.16. elektronisko karšu apstrādes tehnoloģija;
- 3.17. sniegto produktu dokumentācija;
- 3.18. darba izvērtēšanas veidi;
- 3.19. darba aizsardzība;
- 3.20. ergonomikas principi.

Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi	Uzdevumi
1. Klientu informēšana par uzņēmuma produktiem un pakalpojumiem	1.1.orientēties uzņēmuma darbības virzienos un struktūrā; 1.2.informēt klientus par uzņēmuma produktiem; 1.3.informēt klientus par uzņēmuma produktu izcenojumiem un apmaksas kārtību; 1.4.strādāt ar uzņēmuma produktu katalogiem; 1.5.informēt klientus par pieprasītā produkta virzības grafiku un pakalpojuma izpildes termiņu; 1.6.identificēt un sagatavot informāciju par uzņēmuma darbības veidiem un sadarbības partneriem; 1.7.sadarboties ar valsts un pašvaldību institūcijām, citiem informācijas sniedzējiem latvijā un ārzemēs, reģionālajām un profesionālajām asociācijām; 1.8.informēt klientus par produktu katalogu klāstu

	<p>nozarē;</p> <p>1.9.informēt klientus par izmaiņām un aktualitātēm organizācijā (piemēram, akcijas, cenu izmaiņas).</p>
2. Pakalpojumu sniegšana klientiem	<p>2.1.veikt klientu pieņemšanu;</p> <p>2.2.uzklausīt klienta vēlmes;</p> <p>2.3.identificēt klienta vajadzības;</p> <p>2.4.sniegt nepieciešamo un vēlamo informāciju klientiem;</p> <p>2.5.ieinteresēt klientu par uzņēmuma produktiem;</p> <p>2.6.atbildēt uz telefona zvaniem un sniegt informāciju;</p> <p>2.7.risināt klientu problēmas savas atbildības ietvaros;</p> <p>2.8.ievērot patērētāju tiesību aizsardzības normatīvos aktus;</p> <p>2.9.ievērot lietišķo un profesionālo etiķeti, uzvedības kultūru un pieklājības normas;</p> <p>2.10.lietot verbālās un neverbālās saskarsmes līdzekļus.</p>
3. Klientu apkalpošanas procesa dokumentu noformēšana	<p>3.1.noformēt lietišķo saraksti ar klientiem;</p> <p>3.2.noformēt līgumus;</p> <p>3.3.sagatavot un noformēt izziņu un pārskatu dokumentus savas atbildības ietvaros;</p> <p>3.4.sagatavot dokumentāciju nodošanai arhīvā, saskaņā ar organizācijas nomenklatūru;</p> <p>3.5.virzīt dokumentus aprītē organizācijā;</p> <p>3.6.nodrošināt sapulču, semināru, konferenču dokumentēšanu;</p> <p>3.7.pieņemt un reģistrēt sūdzības, priekšlikumus, iesniegumus;</p> <p>3.8.sagatavot reklamācijas;</p> <p>3.9.ievērot lietvedības normatīvo aktu prasības klientu apkalpošanas procesā;</p> <p>3.10.ievērot uzņēmuma dokumentu aprites kārtību.</p>
4. Sniegto pakalpojumu finanšu operācijas	<p>4.1.noformēt produkta virzības pavaddokumentus;</p> <p>4.2.veikt skaidras naudas iemaksas un izmaksas operācijas;</p> <p>4.3.strādāt ar elektroniskajām kartēm un veikt bezskaidras naudas norēķinus;</p> <p>4.4.strādāt ar kases aparātu/ sistēmu;</p> <p>4.5.informēt klientus par maksājumu izpildes termiņiem;</p> <p>4.6.aizpildīt grāmatvedības pirmdokumentus;</p>

	<p>4.7.komplektēt grāmatvedības pirmdokumentus un virzīt tos aprītē;</p> <p>4.8.izmantot specializētās finanšu grāmatvedības datorprogrammas.</p>
5. Piedalīšanās mārketinga pasākumos	<p>5.1.piedalīties uzņēmuma produktu popularizēšanas pasākumos;</p> <p>5.2.pārstāvēt uzņēmumu izstādēs, konferencēs, masu medijos savas atbildības ietvaros;</p> <p>5.3.veidot ilgstošas un rezultatīvas attiecības ar klientu;</p> <p>5.4.pozicionēt organizācijas produktus;</p> <p>5.5.piedalīties tirgus izpētes procesā;</p> <p>5.6.informēt klientus par produktu katalogu klāstu nozarē;</p> <p>5.7.veikt aptaujas, anketēšanu;</p> <p>5.8.veikt aptauju un anketu datu apstrādi;</p> <p>5.9.sekmēt aptaujas, anketēšanas rezultātu izmantošanu darbā ar klientiem;</p> <p>5.10.sagatavot un sniegt informāciju par sapulču, konferenču norisi.</p>
6. Informāciju komunikācijas līdzekļu lietošana	<p>6.1.strādāt ar datorprogrammām;</p> <p>6.2.strādāt ar lietojumprogrammatūru, ko izmanto uzņēmumā;</p> <p>6.3.papildināt uzņēmuma informatīvās datu bāzes;</p> <p>6.4.izmantot internetu un pārlūkprogrammas klientu apkalpošanas procesā;</p> <p>6.5.lietot elektronisko pastu darba uzdevumu pildīšanai;</p> <p>6.6.izmantot uzņēmuma iekšējo sakaru tīklu;</p> <p>6.7.izmantot biroja tehniku darba procesā;</p> <p>6.8.ievērot biroja tehnikas lietošanas noteikumus.</p>
7. Darba vietas organizēšana	<p>7.1.ievērot uzņēmuma iekšējās kārtības noteikumus;</p> <p>7.2.ievērot amata aprakstu;</p> <p>7.3.ievērot darba drošības prasības;</p> <p>7.4.ievērot elektrodrošības noteikumus;</p> <p>7.5.ievērot ugunsdrošības noteikumus;</p> <p>7.6.veikt darba uzdevumus, saudzējot vidi;</p> <p>7.7.pilnveidot profesionālās zināšanas un prasmes.</p>

Klientu apkalpošanas speciālista profesijas standarta darba grupas sastāvs:

- Ingūna Alpe – VAS „Latvijas Pasts”, Mācību centra mācību projekta vadītāja;
- Inese Antonova – SIA "Transcom World Wide Latvia", Klientu pakalpojumu daļas pārstāvis;
- Natalja Dankova – SIA „Rietumu banka”, Nodaļas vadītāja;
- Ingrīda Golubeva – Rīgas Tehniskās koledžas struktūrvienības nodaļas vadītāja, studiju programmas „Pasta pakalpojumi” direktore;
- Diāna Bērziņa – Rīgas Tehniskās koledžas metodiķe.

Klientu apkalpošanas speciālista profesijas standarta konsultants:

- Artūrs Graudiņš – SIA „SeverStaļlat”, Personāla un kvalitātes vadības direktors.

Klientu apkalpošanas speciālista profesijas standarta eksperti:

- Kerli Gabriloviča – SIA Lattelecom Klientu apkalpošanas un mazumtirdzniecības daļas direktore;
- Inese Cvetkova – Latvijas Elektrotehnikas un elektronikas rūpniecības asociācijas izpilddirektore;
- Vilnis Rantiņš – Mašīnbūves un metālapstrādes rūpniecības uzņēmēju asociācijas valdes priekšsēdētājs.