



„Komplekss Citadele” SIA Profesionālo Studiju Skola Citadele®

Valsts akreditēta profesionālās tālākizglītības un profesionālās pilnveides pieaugušo izglītības iestāde

IZM reģ. Nr. 3060800104; Reģ. Nr. 42103026504

Rīga, Pils laukums 4, LV 1050; Rīga, Grēcinieku 10, LV 1050

Liepāja, Graudu iela 40, LV 3401;

Tālr./ fakss 634 28855, tālr./ fakss 675 28855, mob. tālr. 277 28855, mob. tālr. 295 28855

<http://www.skolacitadele.lv>; e-pasts: info@skolacitadele.lv

KLIENTU APKALPOŠANAS OPERATORS

Valsts akreditēta profesionālās tālākizglītības programma

Mācību ilgums: 480 akadēmiskās stundas

Mācību norises laiki: 1. variants: darbdienas vakaros (2-3 vakari nedēļā, plkst. 18⁰⁰-21⁰⁰),
2. variants: darba dienās plkst. 9⁰⁰-15⁰⁰ vai 12⁰⁰-18⁰⁰, vai 9⁰⁰-18⁰⁰,

Mācību periods: 4-9 mēneši atkarībā no mācību norises laika

Iegūstamais dokuments: Valsts akreditēta apliecība par profesionālās kvalifikācijas iegūvi, sekmju izraksts

Iegūstamā kvalifikācija: 2. profesionālās kvalifikācijas līmenis

Mācību priekšmeti:

Dokumentu pārvaldība un arhivēšana	Lietišķā latviešu valoda	Profesionālā ētika un lietišķā etiķete
Informāciju tehnoloģijas	Biroja darba organizācija	Profesionālā angļu valoda
Veiksmīga klientu apkalpošana un rūpes par klientu		
Sabiedrības un cilvēka drošība	Saskarsme un darbs komandā	
Kvalifikācijas prakse		

Zināšanas un prasmes, kas tiek iegūtas mācību laikā:

Praktiskas iemaņas un teorētiskās zināšanas klientu apkalpošanas jomā un darbā ar cilvēkiem. Izmantojot praktiskos darbus un uzdevumus pilnveidota un attīstīta komunikācija ar klientu, pilnveidotas prezentēšanas, saskarsmes prasmes, prasmes risināt konfliktsituācijas darbā ar klientu. Klientu apkalpošanas operators sagatavots darbam dažādos apstākļos un nozarēs. Apgūta un pilnveidota arī lietišķā latviešu valoda, lietišķais rakstu un mutvārdu stils, apgūtas prasmes lietišķajā ģērbšanās stilā, profesionālajā ētikā. Tāpat iegūtas pamatzināšanas dokumentu pārvaldībā, profesionālajā angļu valodā, attīstītas plānošanas prasmes, papildinātas zināšanas sabiedrības un cilvēka drošībā, biroja darba organizācijā un darbā ar biroja tehniku. Attīstītas datorprasmes darbā ar ofisa programmatūru. Programmā ietverta arī kvalifikācijas prakse, kas teorētiskās zināšanas palīdz nostiprināt praksē, darbojoties klientu apkalpošanas sfērā.

Mācību maksa: EUR 600

LDDK biedriem un uzņēmumiem, kas apmāca vairākus darbiniekus, mācību maksas atlaides, cenas pēc vienošanās

Izglītības programmas īstenošanas vietas un kontakti:

Adrese	Tālrunis, e-pasts
Rīga, Pils laukums 4 durvju kods:23, 2.stāvā 208. kabinets	675 28855; mob. 295 28855 riga@skolacitadele.lv
Liepāja, Graudu iela 40	634 28855 liepaja@skolacitadele.lv
Citās vietās Latvijā pēc pieprasījuma	295 288 55