

# Saskarsmes ar klientiem ietekme uz darbinieku apmierinātību

Dace Goško  
Vecākā klientu vadītāja  
TNS



Saskarsmes ar klientiem ietekme uz darbinieku apmierinātību

© TNS 2015.gada 6.novembris

# Kā mēs to noskaidrojām?



## Mērķis

- Noskaidrot darba ņēmēju viedokli par viņu ikdienas saskarsmi ar klientiem un ar to saistītiem aspektiem

## Sekundārie dati

+

## Pētījums, 2015

Darba apstākļi un riski,  
2013

Darba devēju un darba  
ņēmēju aptauja, 2014

Flash Eirobarometrs, 2014

Saskarsmes ar klientiem ietekme uz darbinieku apmierinātību

# Kā mēs to noskaidrojām?



**Lauka darbs**

- Darba ņēmēju aptauja: **2015. gada 27. līdz 29.oktobrim**



**Respondenti**

- **679 darba ņēmēji** (izlase ir reprezentatīva Latvijas darba ņēmēju ģenerālajam kopumam)



**Metodoloģija**

- **Tiešsaistes intervijas** (Computer Assisted Web Interviews) TNS ekonomiski aktīvo iedzīvotāju omnibusa ietvaros

# Kas ir uzņēmuma panākumu garants?



---

Saskarsmes ar klientiem ietekme uz darbinieku apmierinātību

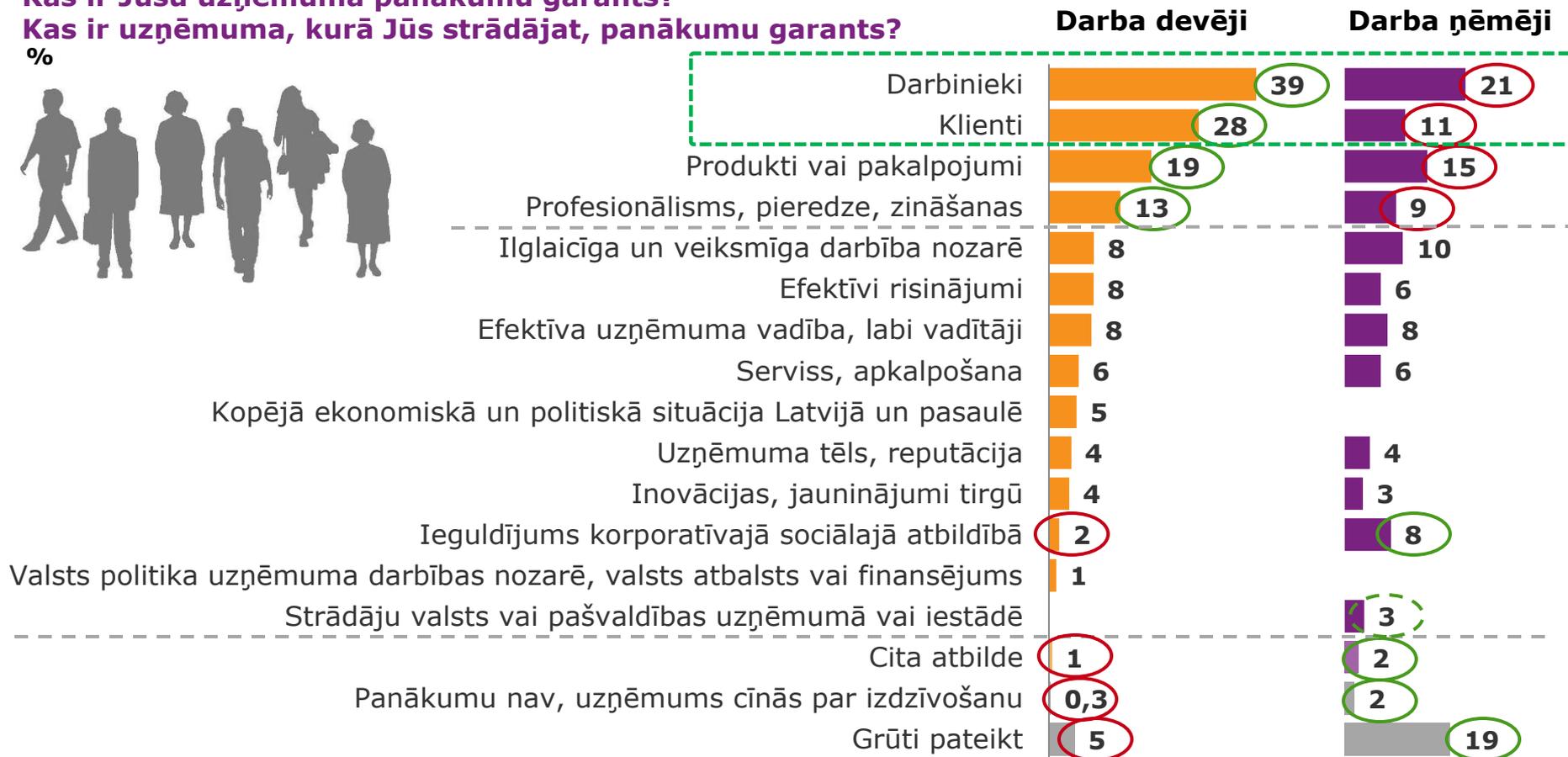


# Gan darba devēji, gan darba ņēmēji par uzņēmuma panākumu garantu biežāk min darbiniekus, klientus, kā arī uzņēmuma produktus vai pakalpojumus

**Kas ir Jūsu uzņēmuma panākumu garants?**

**Kas ir uzņēmuma, kurā Jūs strādājat, panākumu garants?**

%



Piezīme: Spontāna atbilde

Bāze: Darba devēji, n=530, Darba ņēmēji, n=635



- statistiski nozīmīgi lielāks nekā darba devējiem / darba ņēmējiem



- statistiski nozīmīgi zemāks nekā darba devējiem / darba ņēmējiem

Saskarsmes ar klientiem ietekme uz darbinieku apmierinātību

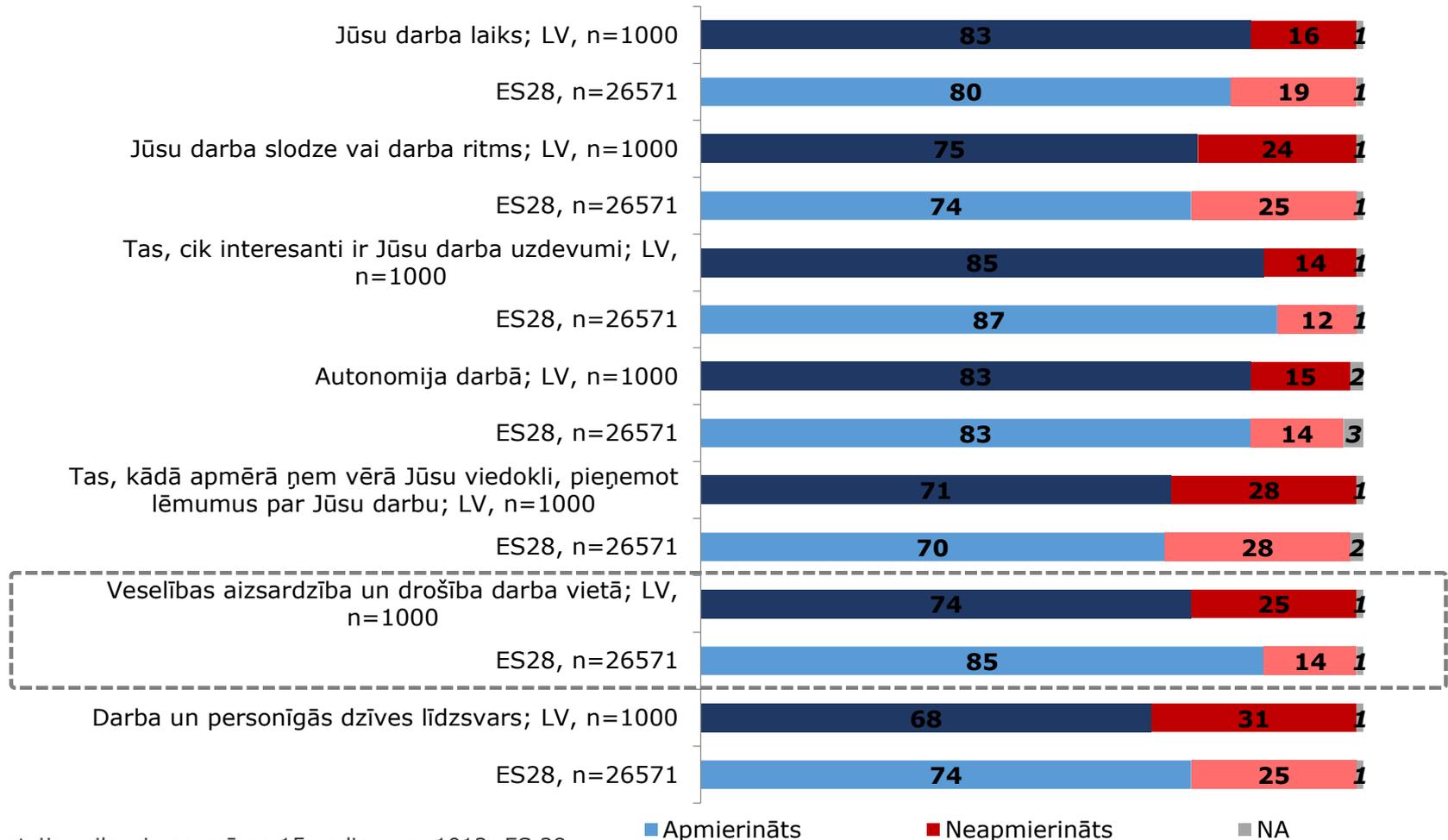
Ar kādiem darba  
apstākļiem saskaras  
strādājošie?



---

Saskarsmes ar klientiem ietekme uz darbinieku apmierinātību

# Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts(-a) ar šādiem aspektiem savā pašreizējā darbavietā?



Bāze: Latvijas pilsoņi vecumā no 15 gadiem, n=1012; ES 28 dalībvalstu pilsoņi vecumā no 15 gadiem, n=26571  
 Avots: Eurobarometer Flash 398

■ Apmierināts

■ Neapmierināts

■ NA



Saskarsmes ar klientiem ietekme uz darbinieku apmierinātību

# Kā biežāk minētais veselības aizsardzības un drošības risks darba vietā ir stress

**Jūsaprāt, ar kādiem veselības aizsardzības un drošības riskiem Jūs galvenokārt saskaraties savā pašreizējā darbavietā?**



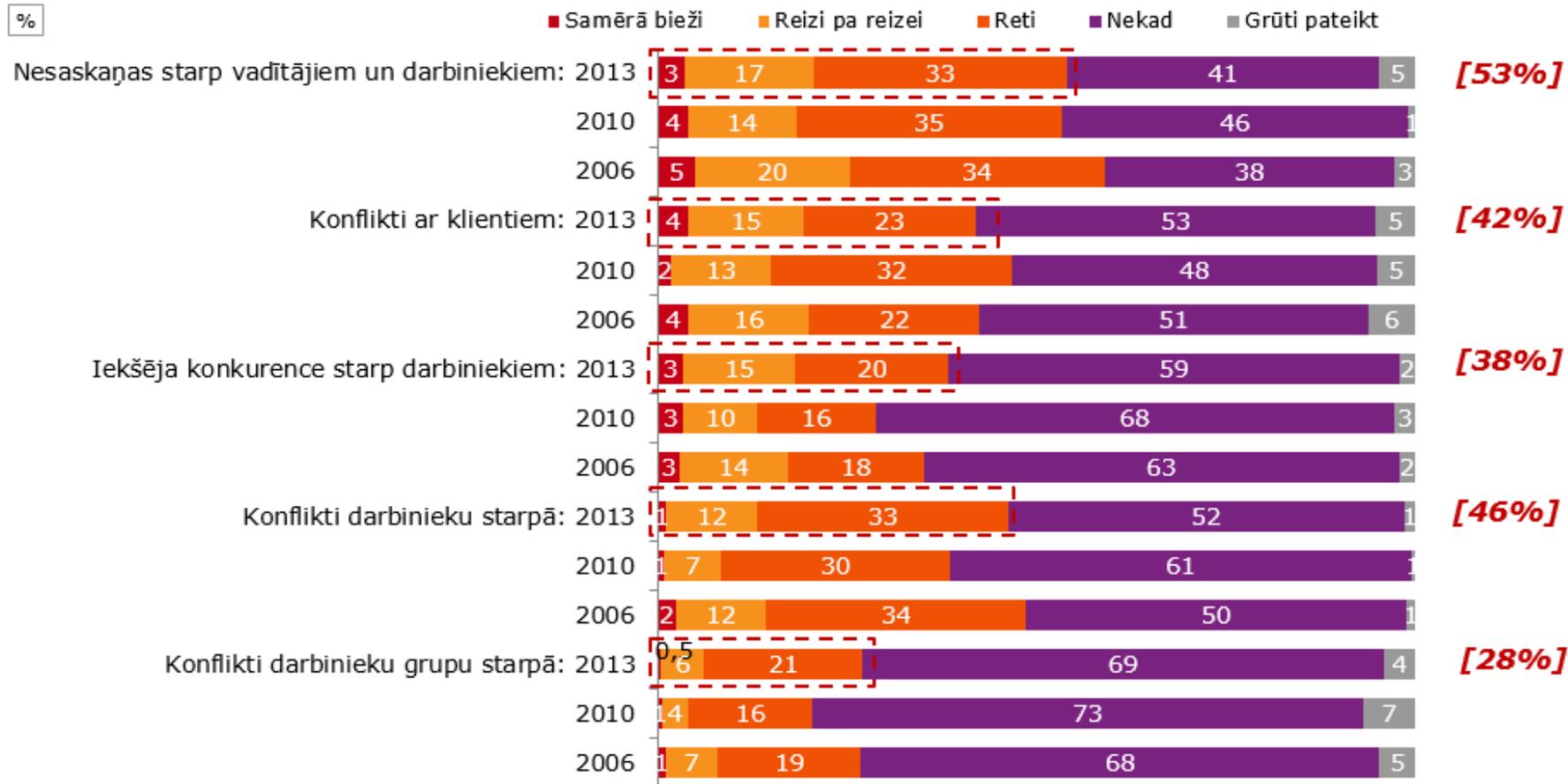
Bāze: Latvijas pilsoņi vecumā no 15 gadiem, n=1012; ES 28 dalībvalstu pilsoņi vecumā no 15 gadiem, n=26571  
Avots: Eurobarometer Flash 398



Saskarsmes ar klientiem ietekme uz darbinieku apmierinātību

# Strādājošie salīdzinoši visbiežāk darbā saskaras ar nesaskaņām starp vadītājiem un darbiniekiem, konfliktiem darbinieku starpā un konfliktiem ar klientiem

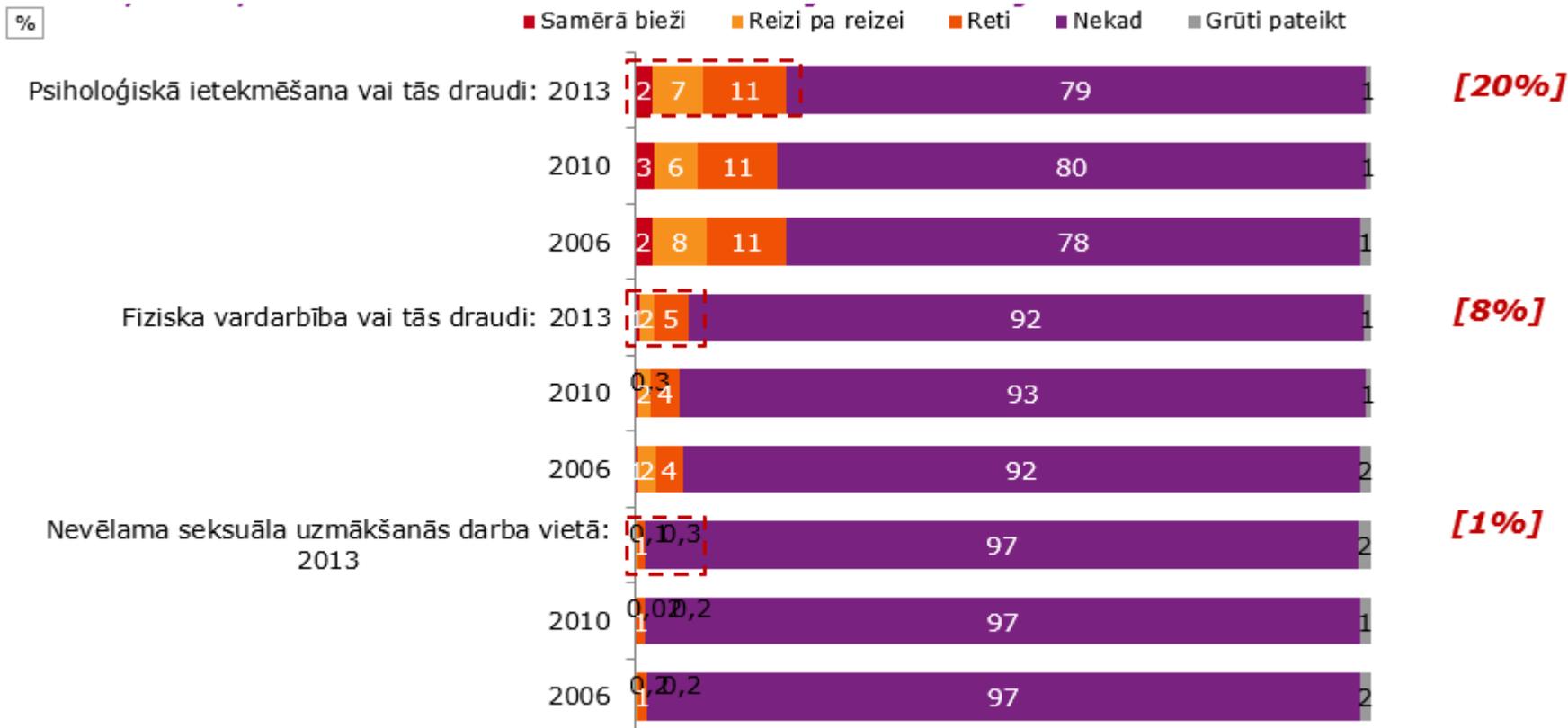
## B14. Sakiet, lūdzu, cik bieži Jūsu darba vietā ir sekojošas situācijas?



Bāze: Visi darba ņēmēji, [2006: n=2455; 2010: n=2378; 2013: n=2383]  
 Dati: Darba apstākļi un riski, 2013

# Tāpat strādājošie reizēm darbā saskaras ar psiholoģisku ietekmēšanu, fiziskas vardarbības draudiem vai nevēlamu seksuālo uzmākšanos

## B14. Sakiēt, lūdzu, cik bieži Jūsu darba vietā ir sekojošas situācijas?



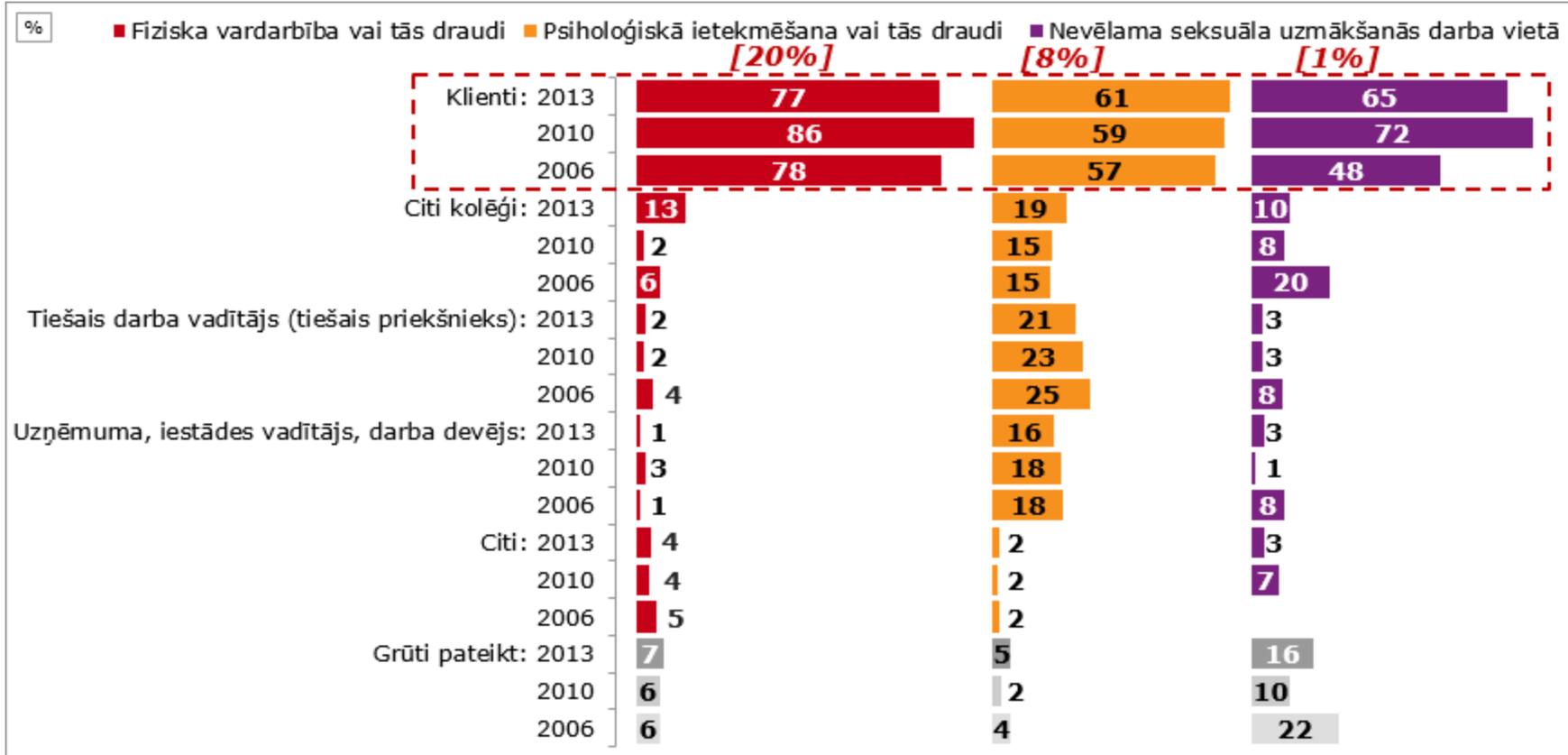
Bāze: Visi darba ņēmēji, [2006: n=2455; 2010: n=2378; 2013: n=2383]  
 Dati: Darba apstākļi un riski, 2013

# Visbiežāk kā personas, kas rada/ izraisa draudus darbā tiek minēti tieši klienti

**B15. Kuras personas Jūsu darba vietā ir fiziskās vardarbības vai tās draudu izraisītāji?**

**B16. Kuras personas Jūsu darba vietā ir psiholoģiskās ietekmēšanas vai tās draudu izraisītāji?**

**B17. Kuras personas Jūsu darba vietā izrāda nevēlamu seksuālo uzmanību?**



Bāze: Bāze: Darba ņēmēji, kuri pakļauti fiziskai vardarbībai vai tās draudiem, [2006: n=158; 2010: n=185; 2013: n=162]; Darba ņēmēji, kuri pakļauti psiholoģiskai ietekmēšanai vai tās draudiem, [2006: n=489; 2010: n=532; 2013: n=462]; Darba ņēmēji, kuri pakļauti nevēlamai seksuālai uzmanībai darbā, [2006: n=39\*; 2010: n=29\*; 2013: n=32]

Dati: Darba apstākļi un riski, 2013



Saskarsmes ar klientiem ietekme uz darbinieku apmierinātību

Kā konfliktsituācijas ar klientiem ietekmē strādājošo apmierinātību?

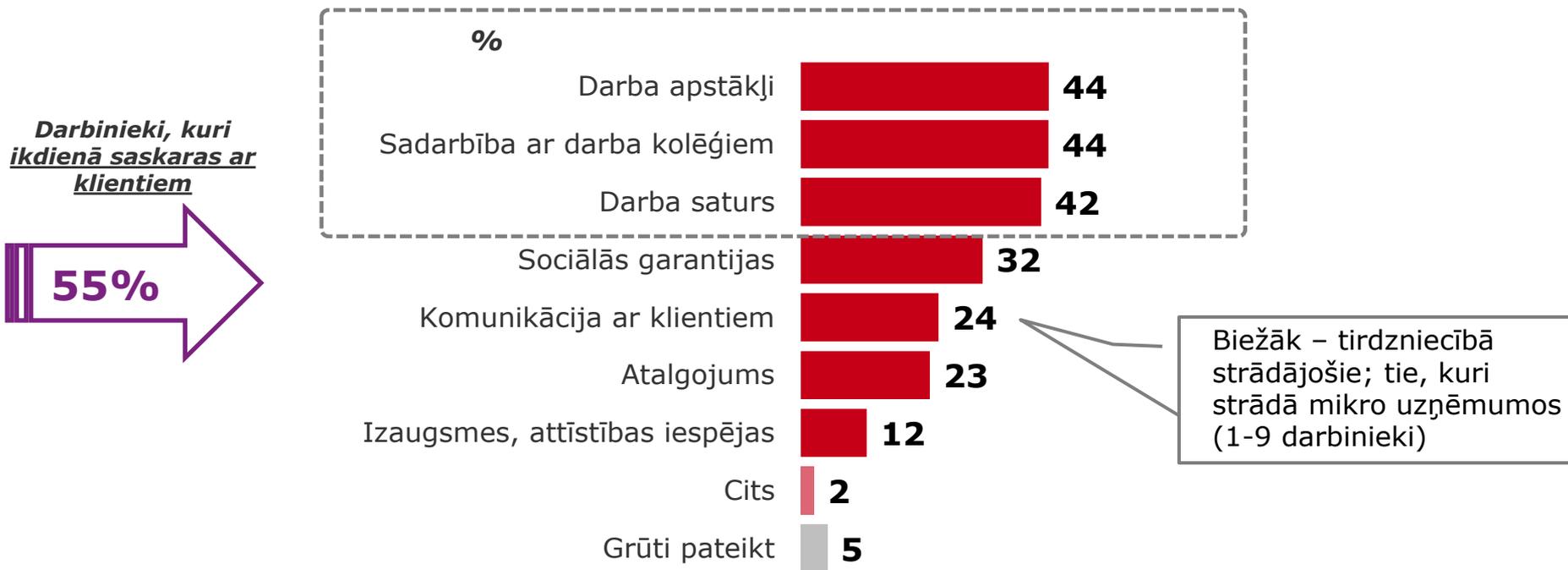


Saskarsmes ar klientiem ietekme uz darbinieku apmierinātību

© TNS 2015.gada 6.novembris

Strādājošajiem, kuri ikdienā saskaras ar klientiem, pievilcīgākie darba aspekti – labi darba apstākļi, sadarbība ar klientiem un darba saturs. Ceturtā daļa strādājošo pozitīvi novērtē to, ka darbā ir iespēja komunicēt ar klientiem

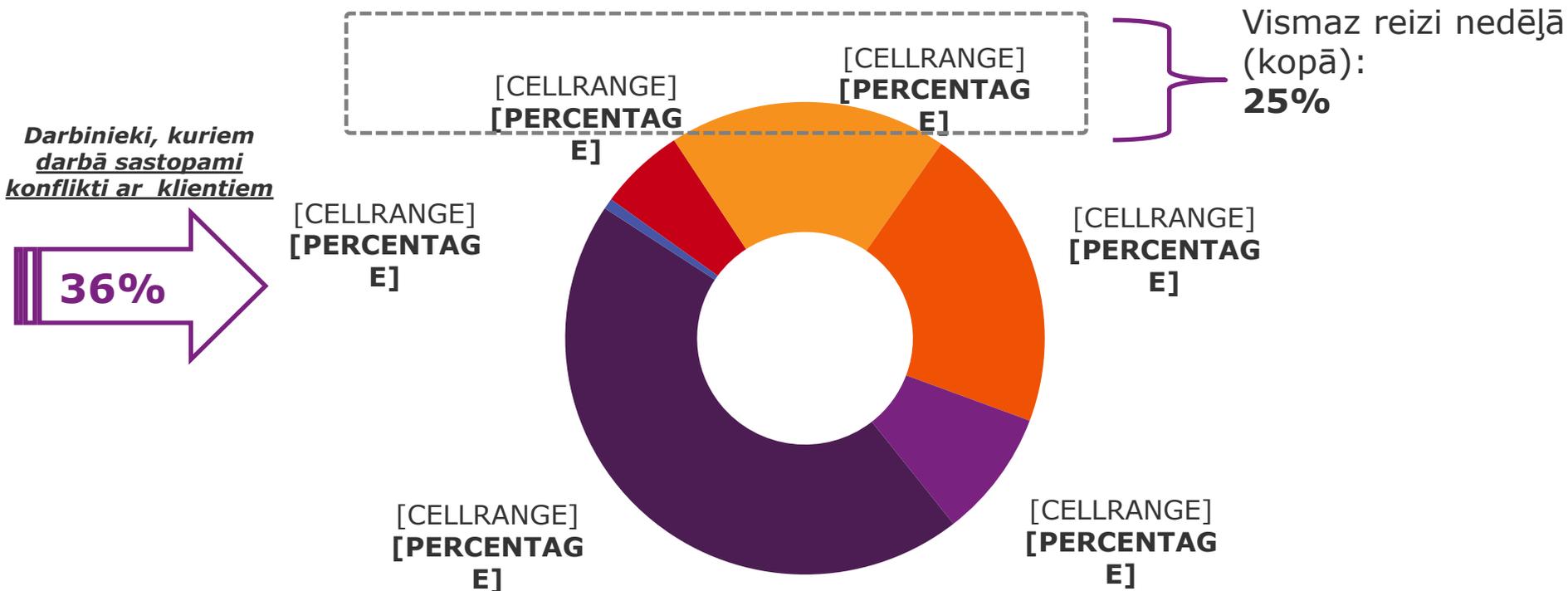
**QB2. Kuri darba aspekti Jums patīk visvairāk savā pašreizējā darba vietā?**



Bāze: darba ņēmēji, kuri saskaras ar klientiem, n=388

# Ceturtā daļa strādājošo, kuri ikdienā saskaras ar klientiem, vismaz reizi nedēļā piedzīvo konfliktus ar klientiem

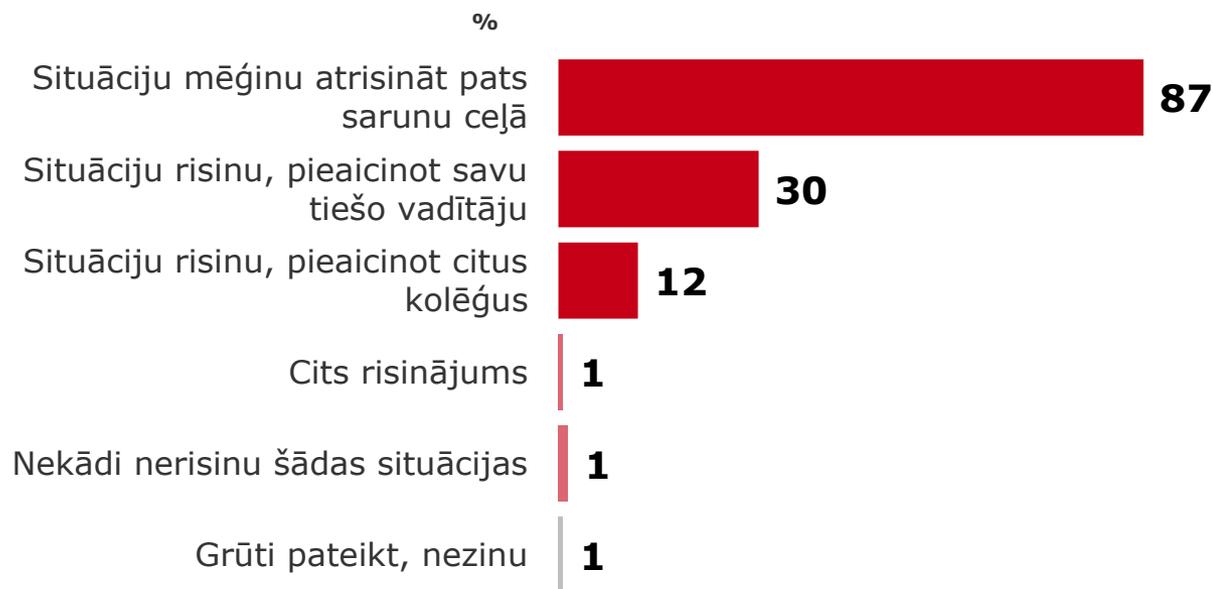
## QB4. Cik bieži Jūs pats personīgi savā darbā piedzīvojat konfliktsituācijas ar klientiem?



Bāze: darba ņēmēji, kuri saskaras ar klientiem un kuriem darbā sastopami konflikti ar klientiem, n=138

# Absolūtais vairākums strādājošo, kuri piedzīvo konfliktsituācijas ar klientiem, mēģina radušos situāciju atrisināt paši saviem spēkiem

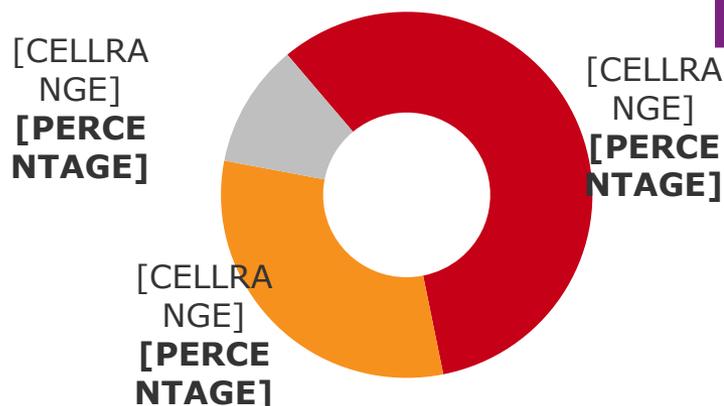
## QB5. Kā Jūs personīgi risināt šādas konfliktsituācijas?



Bāze: darba ņēmēji, kuri saskaras ar klientiem un kuri darbā piedzīvo konfliktsituācijas ar klientiem, n=135

# Visbiežāk veiktais pasākums, lai novērstu konfliktus ar klientiem, ir pārrunu veikšana pēc konfliktsituācijas

**QB7. Vai Jūsu darba vietā tiek veikti pasākumi, lai risinātu/ novērstu konfliktus ar klientiem?**



**QB8. Kādi pasākumi tiek veikti Jūsu darba vietā, lai risinātu/ novērstu konfliktus ar klientiem?**

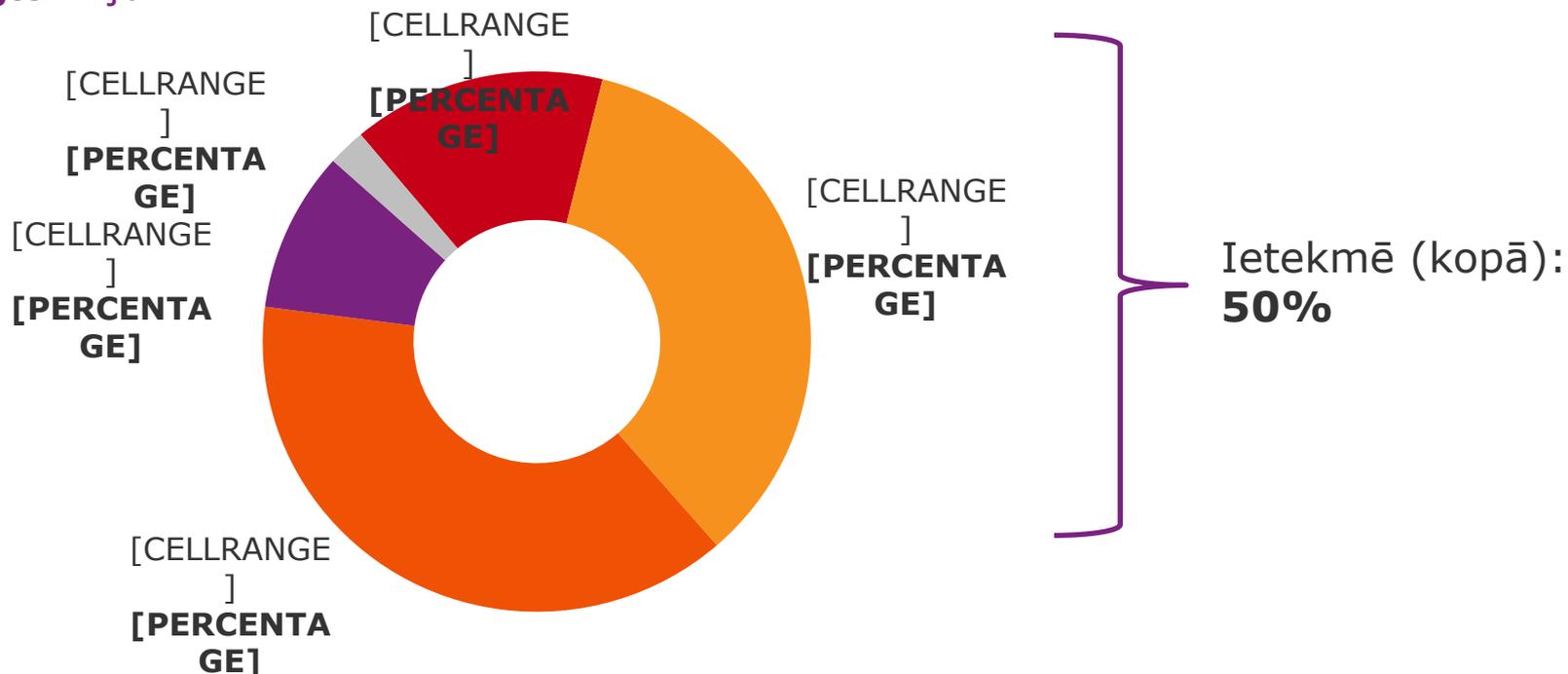


Bāze: darba ņēmēji, kuri saskaras ar klientiem un kuriem darbā sastopami konflikti ar klientiem, n=138

Bāze: darba ņēmēji, kuri saskaras ar klientiem un kuriem darbā tiek veikti pasākumi, lai risinātu/ novērstu konfliktus ar klientiem, n=80

Puse strādājošo, kuri piedzīvo konfliktsituācijas ar klientiem, norāda, ka tam ir ietekme uz viņu apmierinātību ar darbu ilgtermiņā

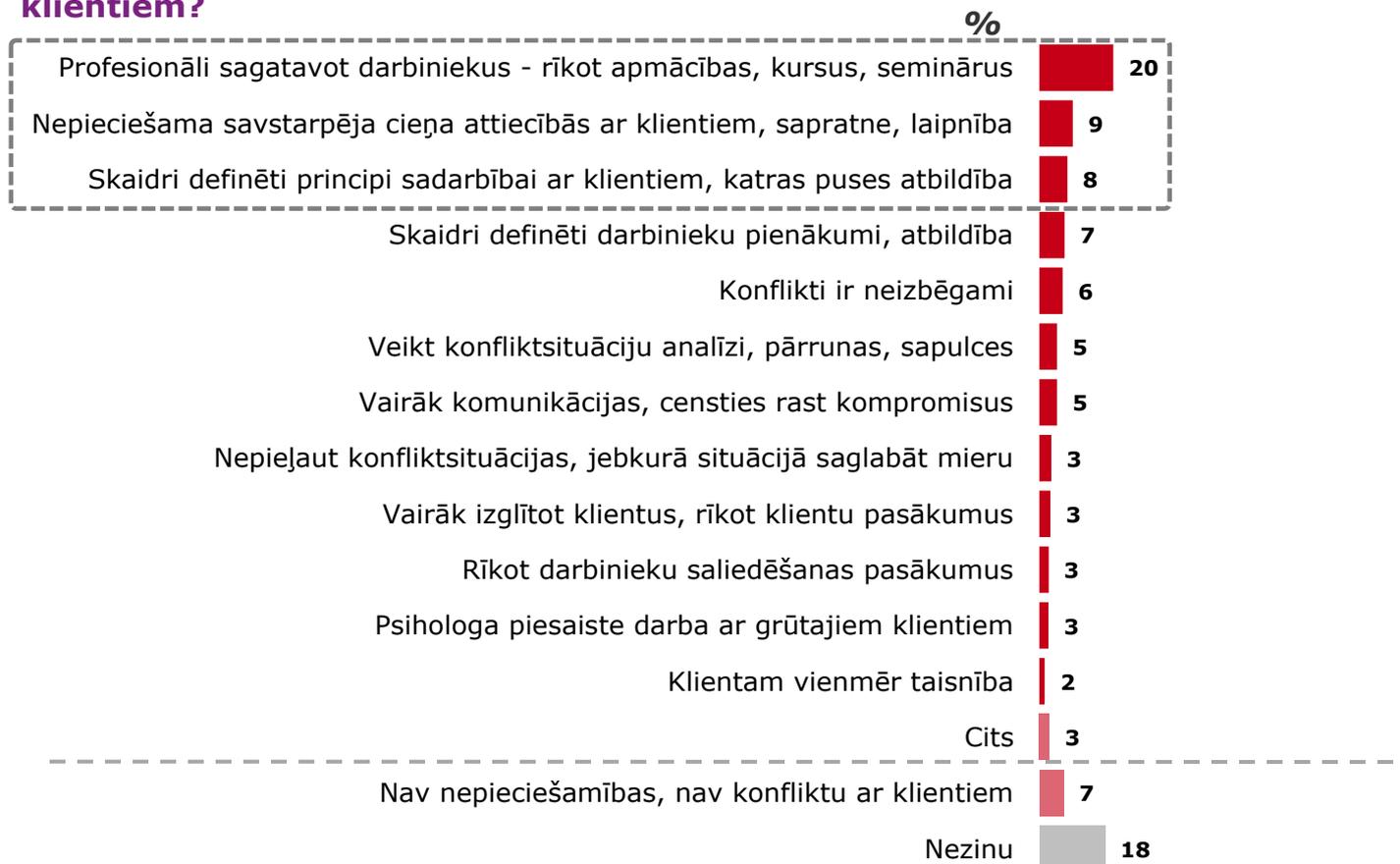
**QB6. Cik lielā mērā konfliktsituācijas ar klientiem ietekmē Jūsu apmierinātību ar savu darbu ilgtermiņā?**



Bāze: darba ņēmēji, kuri saskaras ar klientiem un kuri darbā piedzīvo konfliktsituācijas ar klientiem, n=135

# Nepieciešamie pasākumi, lai izvairītos no konfliktiem ar klientiem – profesionāli sagatavot darbiniekus, savstarpēja cieņa attiecībās ar klientiem, skaidri sadarbības principi

**QB9. Jūsaprāt, kādi pasākumi būtu jāveic darba vietā, lai efektīvi risinātu/ novērstu konfliktus ar klientiem?**



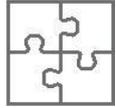
Bāze: darba ņēmēji, kuri saskaras ar klientiem, n=388

# Kādi ir galvenie secinājumi?

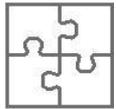


# Kādi secinājumi? Kādas aktivitātes īstenot?

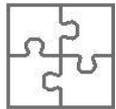
Future



**Darbinieki un klienti ir jebkura uzņēmuma nozīmīgs resurss**, tāpēc nepieciešams atrast līdzsvaru, lai būtu apmierināti gan klienti, gan arī darbinieki.



**Konflikti ar klientiem ir sastopami pietiekami bieži un tie ietekmē darbinieku kopējo apmierinātību, līdz ar to ir jāveic pasākumi, lai mazinātu konfliktus vai pat izvairītos no konfliktiem.**



**Kā galvenie pasākumi, lai izvairītos no konfliktiem būtu jāveic – ieguldījumi darbinieku profesionālajā sagatavotībā, apmācības, kā arī skaidri definēt sadarbības ar klientiem principus un ievērot savstarpēju sapratni.**

---

Saskarsmes ar klientiem ietekme uz darbinieku apmierinātību

# Paldies! Jautājumi?

**Dace Goško**

Vecākā klientu vadītāja

E-pasts: [dace.gosko@tns.lv](mailto:dace.gosko@tns.lv)

Tel: 67 096 300



SIA TNS Latvia | Kronvalda bulvāris 3-2, Rīga, LV-1010, Latvija | +371 6709 6300 | [www.tns.lv](http://www.tns.lv)



Saskarsmes ar klientiem ietekme uz darbinieku apmierinātību

© TNS 2015.gada 6.novembris