

**РАБОТА
РОССИИ**

Кадровый центр

Пилотная апробация прототипа системы управления
клиентским опытом в ЦЗН

Совершенствование пути клиента



Брянск, 2021 год

Организационные мероприятия

Обучение
сотрудников
клиентоцентричным
подходам



Площадка для
постоянного
взаимодействия



Встречи
рабочих
групп:
онлайн и
очно



Выбор услуги:

Выбор целевой аудитории исходя из «Портрета клиентов» Брянской области:
Молодые (новые) родители

Организация профессионального обучения и дополнительного профессионального образования безработных граждан



Выявление (уточнение) клиентских показателей эффективности выбранной целевой группы

Выбор инструментов



глубинное интервью



опрос сотрудников ЦЗН

Респонденты

Глубинное интервью



Безработные граждане, состоящие на учете
137 чел.

Опрос



Сотрудники ЦЗН
89 чел.

5 почему



Граждане, не состоящие на учете, но получавшие услуги ранее
6 чел.

Респонденты "на улице"

40 чел.



Опрос респондентов





подстройка под индивидуальные возможности и нужды, адресность



простота и понятность процесса оформления услуги /сервиса



комплексный подход к предоставлению услуг/сервисов, в том числе психологическая поддержка

клиентские показатели эффективности



внимание, отзывчивость сотрудников, эмпатия, уважение



сопровождение гражданина на всем процессе получения услуги/сервисов одним лицом



проактивная информация в части профобучения



Портрет клиента



Имя: Кузнецова Елена Александровна

Возраст: 34 года

Семейный статус: замужем, имеет 2х детей до 7 лет

Образование: высшее, юридическое

Регион: Брянская область

Предпочтительные формы взаимодействия:

- Лично, но нечастое посещение ЦЗН
- Дистанционно



ЦЕЛЬ:

поиск работы (подходящего работодателя), удовлетворение собственных амбиций



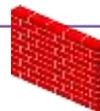
Ценности, личные качества, интересы

- Семья, здоровье, карьерный рост, личный успех, самореализация, материальный достаток.
- Готовность и желание обучаться
- Ценит стабильность, время
- Целеустремленная, амбициозная
- Является активным пользователем социальных сетей и мессенджеров (Instagram, WhatsApp, VK)



Желания

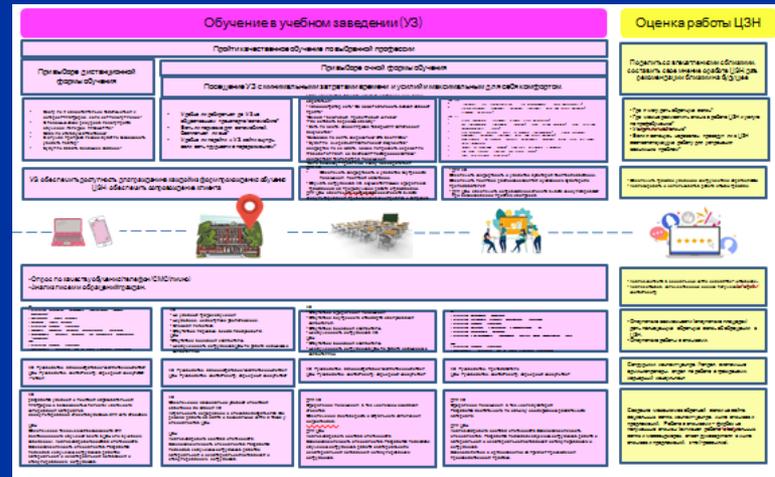
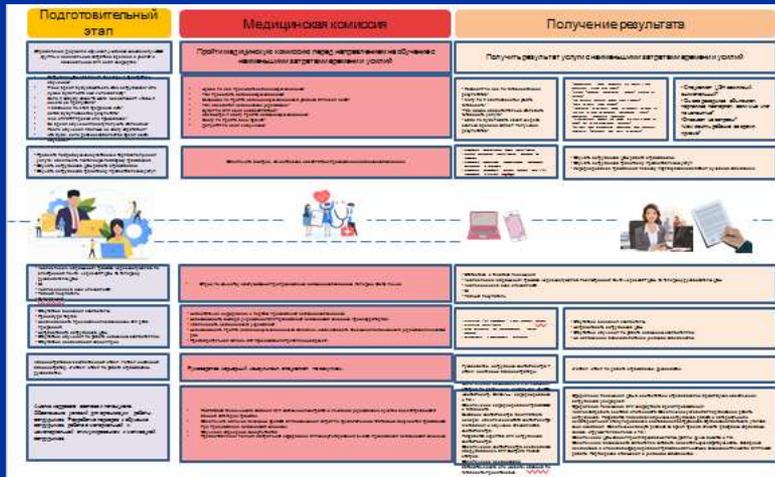
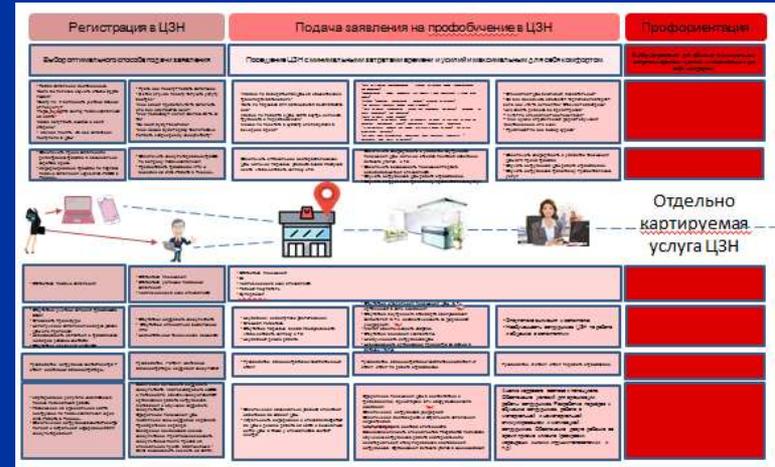
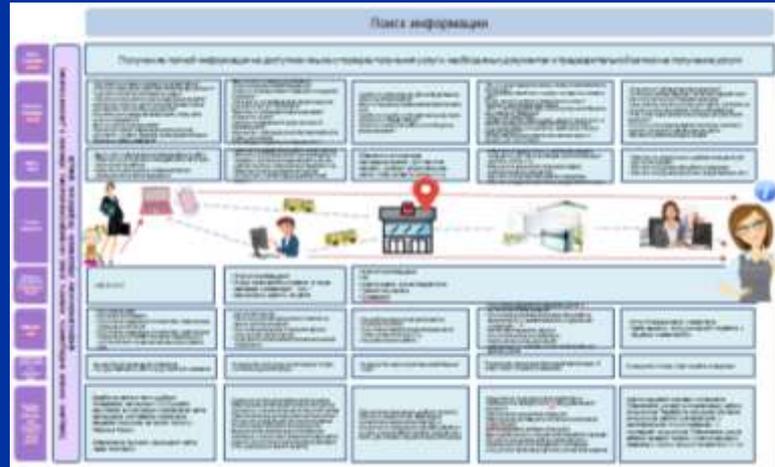
- Быстро найти работу по профессии
- Удобный график работы
- Хорошая должность, «белая» высокая зарплата
- Наличие социального пакета
- Получить современные профессиональные знания и компетенции



Боли и сложности, проблемы

- Боится, что недостаточно профильного опыта работы.
- Боится, что будет сложно найти подходящую работу (по интересам, «по душе»).
- Боится, что не подберет вакансию с высокой заработной платой.
- Удаленность рабочего места (неудобно совмещать с воспитанием детей – забрать из школы, из садика и т.д.).
- Боится, что «не вольется» в новый коллектив.
- Боится, не понимания со стороны руководства, в связи с частыми уходами на больничный (дети часто болеют).
- Боится, что не знает современных методик, в т.ч. IT-технологий в своей сфере.

Путь клиента



Измерение качества клиентского опыта соискателей



- Оценка по методике **CES** (3 этапа)
- Тайный покупатель
- CV-1 + CV-2
- Анализ оценки качества предоставления услуг в ЦЗН

Быстрые победы

«Веселый ящик»

«Парковка» для коляски и т.п.

Гостевой компьютер ЦЗН

Детский уголок в учебном заведении

Тренинг по коммуникационным навыкам для сотрудников ЦЗН

Круглый стол (сотрудники ЦЗН и учебного центра)

Экскурсии для сотрудников ЦЗН в учебный центр

Курсы для клиентов: теория - онлайн, практика - очно

Обновить раздел по профобучению на сайте

Создать telegram-канал с чат-ботом

На перспективу

Детский стульчик возле специалиста ЦЗН

Пазлы-коврики

«Подарочек на удачу»

Wi-fi в ЦЗН

Экскурсии для новых сотрудников ЦЗН в учебный центр

Мастер-класс по взаимодействию сотрудников ЦЗН и учебного центра



Карта решений

Сокращение времени формирования учебных групп



Стандарт (порядок) взаимодействия учебного заведения и ЦЗН



КPI сотрудников по качеству формирования документов в учебное заведение
Обучающие видеоролики для сотрудников ЦЗН

Отложенные решения

Обучение клиентов в 2 смены

Электронное обучение по большему количеству специальностей

Курсы с планшета или телефона

В помещении ЦЗН:

- ресепшн с администратором;
- электронная очередь;
- бегущая строка;
- навигация
- панорамное окно между детским уголком и приемом клиента

???

Актуальный график набора групп на сайте СЗ

Медкомиссия без торгов



Быстрые победы

«Веселый ящик»

«Парковка» для коляски
и т.п.

Гостевой компьютер
в ЦЗН

Детский уголок в
учебном заведении

Тренинг по
коммуникационным
навыкам для
сотрудников ЦЗН



«Веселый ящик»

Для родителей, которые посетили Кадровый центр с ребенком

Добрый день! Вы можете пройти на прием к карьерному консультанту с ребенком

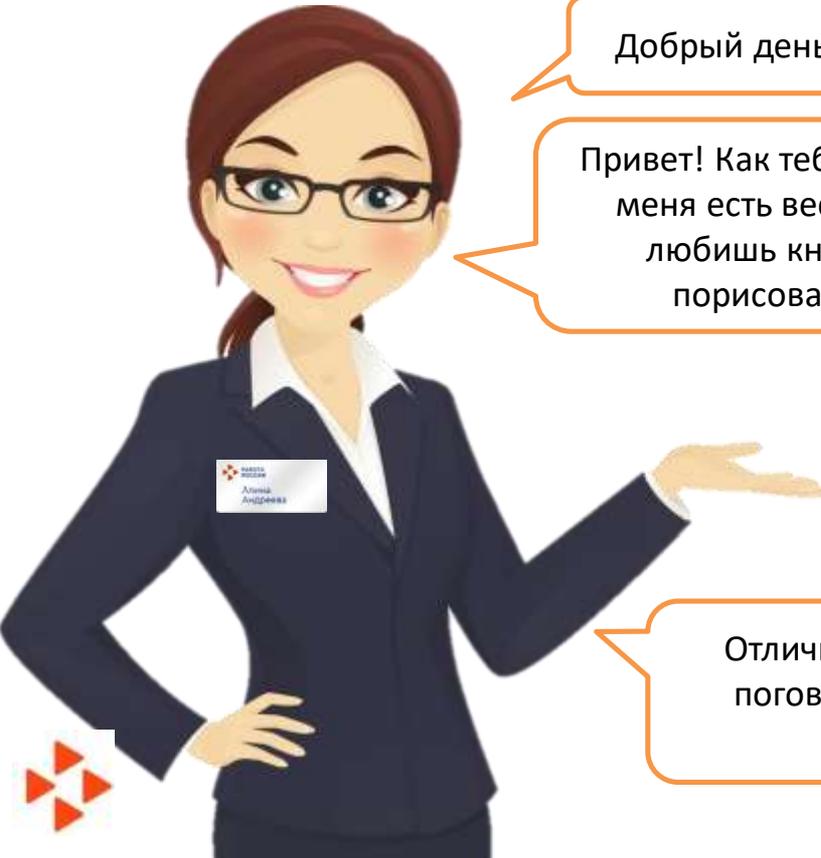
Спасибо!

Добрый день!

Привет! Как тебя зовут? Меня зовут Алина и у меня есть веселый ящик. Посмотрим? Ты любишь книжки? Или пазлы? Хочешь порисовать? У нас есть раскраски!

Здравствуйте!
Меня зовут Лена.
Я хочу порисовать.

Отлично! А мы пока поговорим с твоей мамой!



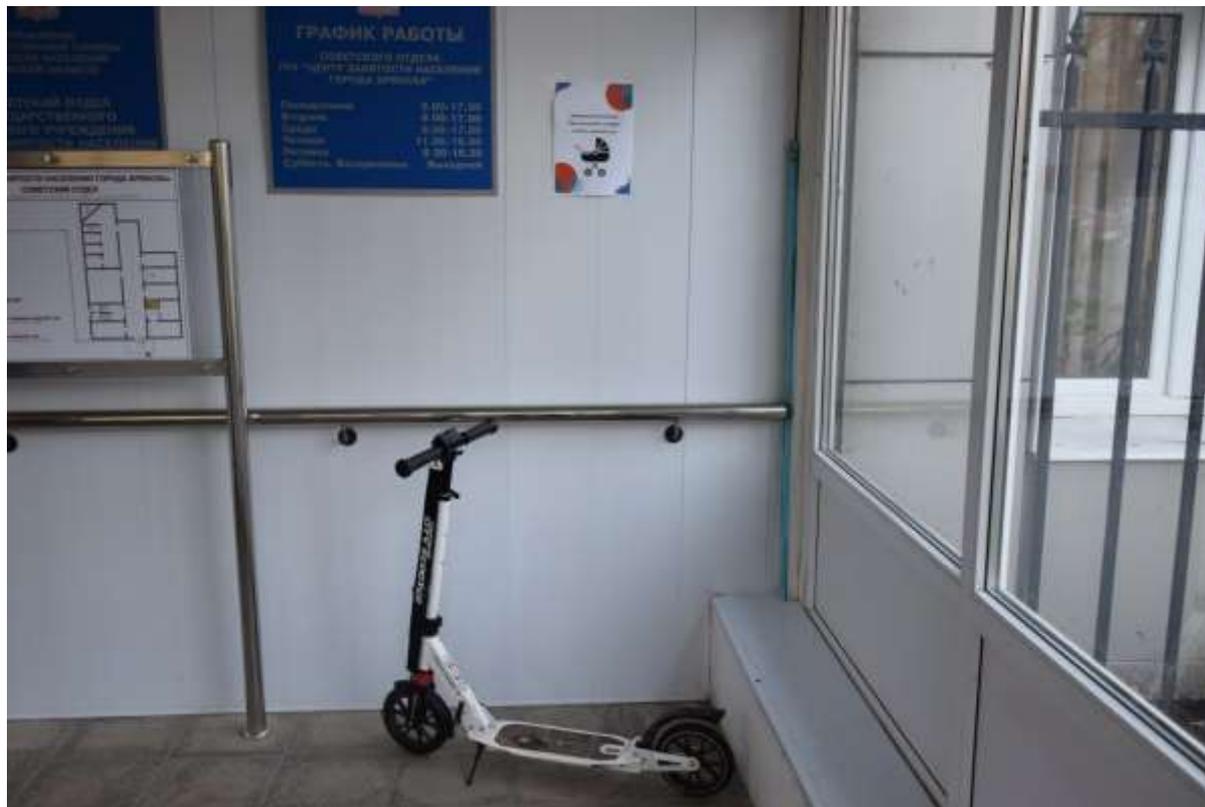
«Веселый ящик»

Для родителей, которые посетили Кадровый центр с ребенком



«Парковка» для коляски и т.п.

Для родителей, которые посетили Кадровый центр с ребенком
(коляской, самокатом, санками)



Гостевой компьютер в ЦЗН

Для родителей, которые посетили Кадровый центр с ребенком или у которых дома нет технической возможности проходить дистанционное обучение, но обучаться очно они не могут

1. Навигация в холле ЦЗН и указание на рабочем месте с гостевым компьютером
2. Инструктаж сотрудников ЦЗН (скрипт) и закрепление сотрудника за консультированием клиента.



Детский уголок в учебном заведении

Для родителей, которые посетили Учебное заведение с ребенком



Тренинг по коммуникационным навыкам для сотрудников ЦЗН

Думайте о собеседнике

Одна из самых грубых коммуникативных ошибок – забывать о собеседнике.



Слушайте, не перебивая

Умение слушать – один из лучших способов услышать, понять и расположить к себе собеседника.



Будьте уверены в себе

Человек с адекватной самооценкой, знающий свои сильные стороны и ценящий себя, привлекает к себе других.



Контакты

Официальный сайт



<https://vk.com/ugstzn>



<https://www.instagram.com/trudizan32/>



<https://ok.ru/ugstzn>



<https://www.facebook.com/groups/ugstzn>

Управление государственной службы по труду и
занятости населения Брянской области

(4832) 41-16-75

gshn@rabota-bryanskobl.ru

