



Липецкая  
область



Управление социальной  
политики Липецкой области



РАБОТА  
РОССИИ  
Кадровый центр

# Управление клиентским опытом в СЗН. Сегмент: малый бизнес

КОМАНДА ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ



## ДОСТУПНОСТЬ



Удобное  
местонахождение,  
персональный  
менеджер, удобный  
график работы

## КАЧЕСТВО



Стандарты работы,  
открытость и  
доброжелательность,  
компетентность и  
профессионализм  
сотрудников

## РЕЗУЛЬТАТ



Индивидуальный подход  
к каждому  
работодателю,  
быстрое и  
качественное закрытие  
вакансий



**Регион:** Липецкая область

**Пол:** мужской

**Возраст:** 35 лет

**Семейное положение:** женат

**Численность персонала:** 5-100 человек

**Сфера деятельности:** торговля

**Формы взаимодействия с ЦЗН:** предпочитает дистанционное взаимодействие, активный пользователь сети интернет, время на личное посещение отсутствует.  
**ЦЕЛЬ:** быстрое закрытие вакансий.

**Ценности:** стабильность, достаток, личный успех

**Желания:** увеличение дохода, получение гос.поддержки, бесплатное обучение персонала

**Боли и сложности:** падение доходов, изменчивость среды, проверки гос.органов, дефицит профессиональных кадров

**Цели:** быстрое закрытие вакансии, увеличение прибыли, уменьшение организационных проблем



# Этапы маршрута клиента

- ▶ Поиск информации
- ▶ Последующий контакт с персональным кадровым консультантом
- ▶ Обращение в ЦЗН и контакт с кадровым консультантом
- ▶ Получение результата
- ▶ Регистрация и подготовка документов
- ▶ Оценка обслуживания в ЦЗН





# ПРОВЕДЕНИЕ ЗАМЕРОВ КАЧЕСТВА КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

Метод

Способ реализации

Болевые точки работодателя

Фокус-группа

Проведено тематическое обсуждение в закрытой группе работодателей

Стереотип, что в ЦЗН состоят неквалифицированные соискатели

Опрос  
работодателей

Рассмотрена деятельность ЦЗН глазами работодателя. Проведена оценка результативности взаимодействия с ЦЗН

Недостаточность профессиональных компетенций у кадрового консультанта

Наблюдение

Выявлены существующие особенности деятельности

Потеря времени на сбор и предоставление документов

Документационная  
выборка

Посредством ПК Катарсис осуществление выгрузки сведений о времени закрытия вакансии

Стереотип, что в ЦЗН состоят неквалифицированные соискатели

Телефонный  
опрос

Закрепленный за каждым работодателем персональный кадровый консультант фиксирует основные траектории взаимодействия работодателя с сотрудником

Сомнение в долгосрочности занятости отобранного кандидата



**Системная работа над изменением имиджа службы занятости**

**Профессиональное обучение сотрудников ЦЗН, введение стандартов обслуживания клиентов**

**Сопровождение работодателей в рамках использования портала «Работа России», расширение поля использования межведомственных запросов**



**Разработка и внедрение «Книги работодателя: меры поддержки предпринимательства». Использование федеральных, региональных и муниципальных программ для стимулирования работодателей**

**Опережающее обучение безработных под заказ конкретного муниципального района, использование функционала сайтов кадрового подбора**

**Разработка и внедрение стандартов сервиса на этапах обслуживания клиентов, конструктивная работа с негативными отзывами**



Липецкая  
область

# Книга работодателя: меры поддержки предпринимательства





# Книга работодателя. Информационные блоки

Социальное  
предпринима  
тельство

Субсидии и  
гранты

Оформление  
займов

Поддержка  
с/х  
предприятий

Услуги ЦЗН

Соц.контракт

Самозанятость

Обучение

Консультацион-  
ные услуги



Липецкая  
область

# Рубрикатор услуг центра занятости населения



## Контакт работодателя и кадрового консультанта

Цель работодателя

Найти и отобрать квалифицированного работника.

Мысли работодателя

Насколько быстро мне подберут кандидатов?  
Нужно ли будет кандидатам дополнительное обучение

Задачи ЦЗН

- Найти и предложить кандидатуры соискателей, устраивающих работодателя.
- Организовать эффективное собеседование соискателей с работодателем.

Точки касания



Метрики измерения клиентского опыта

- CSI, NPS, SMS, телефонный звонок

Барьеры

- Отсутствие подходящих кандидатов в базе ЦЗН
- Низкоквалифицированные кадры
- Основной состав граждан, состоящих на учете в ЦЗН – это люди, входящие в категорию малоимущих (предпенсионеры, инвалиды, лица из МЛС длительно неработающие) немотивирован к трудоустройству.
- Нежелание работодателей брать на работу предпенсионеров, инвалидов, женщин с детьми
- Дополнительные затраты времени на обучение кандидатов.

Ответственность за успех стороны заказчика

Отдел по работе с работодателями, отдел трудоустройства

Инструменты повышения качества клиентского опыта

Подключение для поиска подходящих работодателю кандидатов сторонних кадровых агентств: HH, SuperJob, и др.  
Поиск кандидатов в соцсетях  
Эффективная коммуникация с образовательными организациями с целью запроса и поиска соискателей из числа пред- и выпускников  
Специальное профессиональное обучение в образовательных организациях  
Размещение информации в СМИ  
Организация открытых отборов

## Результативность контакта

Цель работодателя

Быстрое закрытие вакансии

Мысли работодателя

Квалифицированного ли сотрудника мне подобрали в цзн?  
Справится ли соискатель с работой?  
В какой срок он освоит свой функционал и вольется в коллектив?  
Сложатся ли у нас долгосрочные отношения  
Необходим ли дополнительный контроль за ним?  
Сможет ли сотрудник брать на себя и выполнять дополнительные обязанности?

Задачи ЦЗН

- Удовлетворить потребность работодателя в сотрудниках
- Выстроить с работодателем долгосрочное эффективное взаимодействие
- Трудоустройство граждан
- Анализ рынка труда и прогнозирование потребностей работодателей в кадрах.

Точки касания



Метрики измерения в клиентском опыте

- Телефонный опрос. SMS CSI NPS

Барьеры

- Некомпетентность сотрудников.
- Формальный подход к заявителю
- Отсутствие опыта профессионального взаимодействия с современными предпринимателями (ИП и т.д)

Ответственные лица со стороны цзн

Руководство, сотрудники контакт-центра, системные администраторы.

отдел по работе с работодателями, руководство.

Инструменты повышения качества клиентского опыта

Обеспечение точного информирования работодателя о ходе подбора сотрудников  
Обучение кадровых консультантов  
Постоянное сопровождение работодателя с целью выяснения его потребностей и привлечения для участия в программах государственной поддержки  
Подготовка книги работодателя





**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!**