

Коллеги, подводим итоги первой недели эстафеты «ТОП-5 СОВЕТОВ, КАК...». Благодарим всех, кто присоединился к новой активности! 10 регионов рассмотрели своими командами конфликтную ситуацию и предложили свои советы.

Первыми включился **Санкт-Петербург**, который уже с самого начала задал высокую планку. Помимо прекрасного оформления коллеги смоделировали точечную ситуацию: как общаться с соискателем, который нашел «вакансию мечты» на сайте hh, но при этом она отсутствует на ЕЦП. Благодарим за оперативность и проявленный интерес!

Команда ЦЗН г.Уфы **Республики Башкортостан** второй подхватила анализ конфликтной ситуации и предложила целых три варианта действий, составила скрипты, справедливо акцентировала внимание на работе с внутренним клиентом для предотвращения возникновения подобных ситуаций в будущем.

Кемеровская область предложила расширить возможности сотрудников для принятия самостоятельных решений для улучшения ситуации. Полностью с вами согласны: как раз именно на создание такой атмосферы в ЦЗН и нацелено функционирование системы управления клиентским опытом. Если у вас есть практические советы – как именно сформировать такую среду, для нас всех будет полезно их изучить, очень ждем!

Коллеги ЦЗН г.Рыбинска **Ярославской области** предложили перечень мероприятий на перспективу для уменьшения шанса повторения конфликтной ситуации, а также варианты бонусов и преференций, которые помогут сгладить впечатления соискателя.

ЦЗН **города Омска** сформировали четкий алгоритм действий сотрудника и обратили внимание на важность завершения приема на позитивной ноте, ведь человек запоминает особенно то, что было в конце.

Абсолютным открытием и находкой стали ответы коллег из **Брянской области**, в ответе которых не только перечень установок, но и «вредные советы» – как НЕ надо вести себя в конфликтной ситуации. Благодарим за нестандартный подход!

Конфликтную ситуацию, источником которой стало требование работодателя наличия у соискателя опыта работы при отсутствии данного параметра в вакансии, рассмотрели сотрудники ЦЗН **Липецкой области** и предложили решения, соответствующие клиентоцентричному подходу работы.

Хочется отметить не только качество предложенных советов коллег из **Мурманска**, но и вариант визуализации ответов. Мы обязательно сформируем банк знаний с всеми советами, чтобы их увидело как можно больше вовлеченных людей!

Сегодня же свои советы предложила команда ЦЗН **Владимирской области**. В их памятке есть интересный лайфхак «Я записываю». Возможно, такой подход к снятию негативных эмоций у клиента пригодится вам в работе, поэтому рекомендуем изучить кейс коллег.

Завершающим ответом поделились коллеги **Удмуртской Республики**, которые подробно расписали каждое возможное действие сотрудника.

Мы благодарим каждого, кто присоединился ко второй части "Конструктора клиентского опыта". Каждый ваш ответ – правильный. Выбрать победителя с такой вовлеченностью, проработкой ситуации и даже подходам к оформлению практически невозможно, ведь мы не увидели ни одного неверного совета (а только вредные!). Поэтому мы просто передаем эстафету, то есть право на формулирование новой ситуации, которая требует советов и рекомендаций от нашего большого профессионального сообщества, коллегам из Омской области. Очень ждем описание кейса в понедельник, чтобы иметь побольше времени для рассуждений и размышлений.

Каждый ваш ответ мы сохраним в нашу Базу знаний и продолжим формировать пул практических и проверенных рекомендаций клиентоцентричной работы СЗН. Спасибо! И продуктивных выходных!