

Уважаемые коллеги, добрый день! **Чувашская Республика** благодарит всех участников за активность, клиентоцентричность и поиск решений кейса одной из приоритетных задач.

Традиционно, в конце рабочей недели, подводим итоги предложенных инструментов по формированию клиентоцентричного сознания у сотрудников СЗН.

Всего участие во флэшмобе приняли 14 регионов.

В этом непростом вопросе все регионы сошлись во мнении, что для формирования клиентоцентричного сознания у сотрудников СЗН является значимым:

- личный пример руководителя;
- забота о сотрудниках, умение их слышать;
- кросс-функциональная команда, «агенты изменений»;
- систематическое обучение и проверка знаний;
- поощрение и мотивация сотрудников, успешно внедряющих принципы клиентоцентричности.

Все решения практичны и готовы к внедрению. Каждый регион внес оригинальные и творческие предложения.

Первыми представили свое решение коллеги из **Удмуртской Республики**, отметив, что необходимо сформировать благоприятную среду для работы сотрудников службы занятости. **Республика Татарстан** внесла предложение по созданию команды единомышленников из активных сотрудников, которые будут внедрять и продвигать принципы клиентоцентричности.

Республика Тыва рекомендовала осознать текущую ситуацию. Пройтись по кабинетам своей организации и понаблюдать своими глазами, как живет вашими внутренними клиентам.

Интересная идея у **Иркутской области** по созданию Кодекса «чести», который направит сотрудника быть клиентоцентричным по отношению к клиентам и коллегам.

Липецкая область предложила поощрять и мотивировать сотрудников не только за плановые показатели, но и за клиентоцентричное поведение.

Калининградская область считает, что клиентоцентричное поведение руководителей – это пример для сотрудников. Необходимо всегда слушать и слышать своих людей. Собирать обратную связь от сотрудников, проводить анонимные опросы для нахождения отклонений и определения зон роста.

Республика Башкортостан предложила переосмыслить кросс-функциональное взаимодействие. Обеспечить совместную работу быстрого и комплексного взаимодействия сотрудников для достижения общих целей.

Центр занятости города **Челябинска** предложил предотвращать выгорание персонала путем снижения психоэмоциональной нагрузки, тренингов по расслаблению, обсуждению и совместному решению критических ситуаций.

Заинтересовала идея **Нижегородской области** по выявлению у будущих сотрудников во время проведения собеседования «гена» клиентоцентричности.

Новосибирская область предложила объединить сотрудников в едином информационном пространстве. Делиться знаниями, совместно работать над задачами и проектами.

Коллеги из **Алтайского и Красноярского края** предложили непрерывное обучение сотрудников клиентоцентричным компетенциям с оценкой усвоения материала.

Создание условий для профессионального и личностного роста.

Замечательную мысль внесла **Курская область**, где они предложили начать с себя.

Быть готовым трансформировать свои привычные механизмы работы, взаимодействуя с клиентом лицом к лицу.

Заключительное решение кейса было предложено **Омской областью** по развитию корпоративной культуры через систему постоянного совершенствования клиентоцентричного мышления.

Эстафету **Чувашская Республика** передает коллегам из **Иркутской области**.