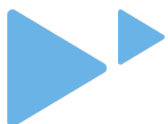




# Профиль клиентской группы

19 января 2023 г.



## Цикл консультационных вебинаров, посвященных созданию системы управления клиентским опытом в службе занятости населения

### КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНАЯ СЗН: что это такое и как её создать?



#### Для чего?

Рассмотрим **основные факторы** создания эффективной системы управления клиентским опытом: что такое маршрут клиента и как его построить, как сформировать региональную базу клиентоцентричных знаний, как проектировать новый клиентский опыт и генерировать решения, ориентированные на клиента, и т.д.



#### Почему это полезно?

Используя общий **профессиональный потенциал** участников – *сотрудников СЗН, разделяющих ценность клиентоцентричного подхода*, – разберем **теоретические и практические** аспекты самых важных тем **для формирования комплексного пула знаний** о внедрении системы управления клиентским опытом **и повышения собственных клиентоцентричных навыков и мышления**



#### В каком формате?

Регулярные онлайн-встречи с использованием ВКС



#### Для кого это интересно?

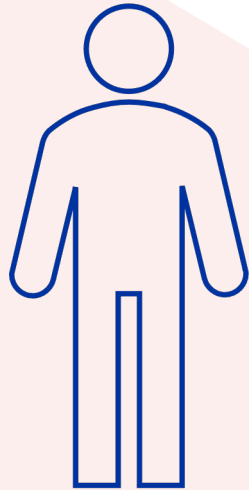
- Для специалистов субъектов РФ, вошедших в проект по **комплексной модернизации**
- Для специалистов иных регионов, внедряющих или желающих внедрить клиентоцентричный подход в свою работу



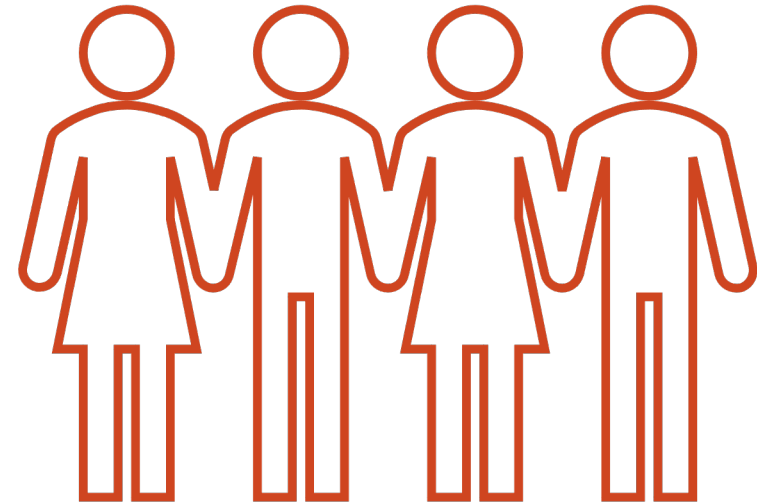
#### Особенности

- Перед вебинаром будут направляться **материалы для ознакомления** и понимания темы
- **Видеозаписи** онлайн-встреч будут загружены в **Базу знаний**

## Портрет клиента или профиль клиентской группы?



Портрет человека с индивидуальными характеристиками, целями, болевыми точками и потребностями



Профиль клиентской группы – множество людей со схожими характеристиками, целями, болевыми точками и потребностями.

# Профили клиентских групп

Подробное описание совокупности фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку (или совокупности признаков)

с целью



обеспечения  
персонализации,



расстановки  
приоритетов при  
формировании  
пакетов услуг  
(сервисов),



выбора  
инструментов  
взаимодействия.

## Клиентские группы СЗН (примеры):

- ▶ Инвалиды
- ▶ Предпенсионеры
- ▶ Пенсионеры
- ▶ Дети-сироты
- ▶ Выпускники
- ▶ Женщины с детьми дошкольного возраста
- ▶ Бывшие заключенные
- ▶ Малый бизнес, ИП
- ▶ Системообразующие предприятия
- ▶ Предприятия с кадровыми рисками

# Состав разделов профиля:



## Характеристики для клиентской группы «работодатели»:

- ▶ Форма собственности
- ▶ Сфера/вид экономической деятельности
- ▶ Численность персонала
- ▶ Транспортная доступность рабочих мест
- ▶ Средний уровень заработной платы персонала, компенсационный пакет
- ▶ Особенности (дефицит кадров, высокая текучесть, сезонная потребность в персонале, вахтовый метод работы, риск ликвидации и пр.)
- ▶ Привлекательные и негативные стороны рабочих мест
- ▶ Предпочтительные формы/каналы взаимодействия с ЦЗН
- ▶ Источники получения информации



## Профиль клиентской группы «Инвалиды»

**Пол:** мужской  
**Семейный статус:** женат  
**Образование:** среднее профессиональное образование/высшее образование  
**Опыт работы:** имеется опыт работы. Перерыв от 1 года до 3 лет.  
**Регион:** Нижегородская область  
**Причины инвалидности:** общие заболевания, нарушение функций опорно-двигательного аппарата.  
**Предпочтительные формы взаимодействия с ЦЗН:** предпочитает личное посещение

**ЦЕЛЬ:** поляризована.  
Половина инвалидов обращается в ЦЗН за подбором подходящей работы, у другой половины в приоритете интересует только получение социальных выплат

### Ценности, личные качества, интересы

- Главное – состояние здоровья
- Ценит стабильность
- Считает, что работа должна соответствовать уже имеющимся у человека знаниям, умениям и навыкам
- Готов 50х50 пройти профессиональное обучение (переобучение),
- Выбирает «легкий», неквалифицированный труд
- Не является активным пользователем интернета и соцсетей, предпочитает получать информацию при личном общении
- Для поиска работы предпочитает обратиться за помощью в ЦЗН

### Желания

- Получать государственную поддержку
- Найти работу, соответствующую состоянию здоровья: «легкую» (менеджер, экономист, водитель), в том числе неквалифицированную (вахтер, сторож, подсобный рабочий)
- Достойная (высокая) «белая» зарплата
- Хорошая должность («уважаемая»)
- Адаптированное для инвалида рабочее место
- Удобно и недолго добираться до работы
- Готов приступить к работе, но желательно после завершения периода выплаты пособия по безработице

### Боли и сложности, проблемы

- Боится, что будет сложно трудоустроиться из-за состояния здоровья
- Убежден, что наличие инвалидности является препятствием для достойной оплаты труда
- Отсутствие (недостаточное количество) вакансий для инвалидов с подходящими условиями труда
- Отсутствуют навыки пользования современными технологиями
- Отсутствие желания повысить компьютерную грамотность





## Профиль клиентской группы «Молодые родители»

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 понимая 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.

## ТОП-5 СОВЕТОВ, КАК ОПИСАТЬ ПРОФИЛЬ КЛИЕНТСКОЙ ГРУППЫ



Разработка профиля  
совместно с  
представителями клиентской  
группы



Актуализация и  
корректировка профиля



Гибкая структура описания  
профиля



Привлечение социальных  
партнеров,  
взаимодействующих с  
целевой аудиторией



Сотрудники ЦЗН, как  
эксперты и источник  
информации о клиентской  
группе

# Формирование профессионального сообщества – экспертов в сфере дизайна клиентского опыта в государственной службе занятости

МАТЕРИАЛЫ  
В ПОМОЩЬ



Федеральная база  
знаний



Telegram-группа  
«Клиентоцентричность СЗН»  
- экспертная площадка



- Яна Николаевна Мизунова [in\\_mizunova@vcot.info](mailto:in_mizunova@vcot.info)  
тел. +7 985 982-98-58