

# Инструменты развития клиентоцентричности



Система показателей эффективности сотрудников, отражающих компетенции клиентоориентированности



Выявление и поддержка «Агентов изменений» – сотрудников с инновационным и критическим складом ума, верой в необходимость перемен, умение влиять на качество клиентского опыта



Специальные платформы знаний (банки решений) для обмена успешными практиками:



- ✓ проведение дискуссионных клубов: обмен идеями, улучшение информационных систем, профессиональные сообщества, банк лучших практик; семинары, вебинары, онлайн-консультации;
- ✓ создание чат-бота и библиотеки знаний, с возможностью проверки знаний в игровой форме и повышением уровня достижений «игрока» с последующим получением документа о достижениях уровня и степени знаний;



Система выявления и поддержки сотрудников, ориентированных на развитие и поддержание процесса перехода на клиентоцентричную модель СЗН;



Специальные мероприятия, посвященные теме качества клиентского опыт



- ✓ Стена возможностей (пожеланий/изменений (клиенты и сотрудники));
- ✓ Наставничество (в т.ч. как инструмент развития компетенций клиентоцентричности);
- ✓ Тренинги;
- ✓ Книга рецептов успеха ЦЗН (удачных идей и проектов).

