



Инструменты развития клиентоцентричных компетенций

АГЕНТЫ ИЗМЕНЕНИЙ

Роли агента



Транслятор



Проводник



Генератор



Регулировщик



Амортизатор

Как выявить агентов?

- Замечать активность на флешмобах клиентоцентричности и корпоративных мероприятиях
- Наблюдать за поведением сотрудников, находящихся в рабочей среде
- Спросить о проявляемых сотрудниками лояльности и приверженности идеям клиентоцентричности у руководителей подразделений

Как развивать компетенции агентов?

- Включить в состав комитета клиентоцентричности
- Назначить ответственным за развитие клиентоцентричных навыков у коллег в его отделе
- Привлечь к участию в проекте на тему клиентоцентричности

КОМАНДА № 7



- **Ловырева Елена**
(Архангельская область)
- **Скороходов Игорь**
(Вологодская область)
- **Кукина Алена**
(Новгородская область)
- **Щеулова Анастасия**
(Мурманская область)
- **Кондратюк Екатерина**
(Мурманская область)
- **Сердюкова Алена**
(Калининградская область)
- **Колесникова Татьяна**
(Калининградская область)
- **Столбовая Олеся**
(Санкт-Петербург)
- **Коршунова Виктория**
(Санкт-Петербург)
- **Ишутченко Татьяна**
(Республика Хакасия)
- **Кичеева Наталья**
(Республика Хакасия)