

Оценка компетенций клиентоцентричности

Обучающие мероприятия

- Форумы
- Семинары
- Деловые игры

Мероприятия по вовлечению

- Выявление и поддержка агентов изменений
- Организация конкурсов
- Система показателей эффективности сотрудников
- Специальные платформы знаний
- Обмен практиками
- Визуализация ценностей клиентоцентричности
- Личный пример руководителя
- Развитая корпоративная культура организации
- Тим-билдинг
- Разбор ситуаций «5 минут»

Инструменты

- Индекс удовлетворенности услуг
- Обратная связь
- «Тайный клиент»

