

Система мотивации сотрудников



Работа с метафорическими картами по осознанию ценностей, активизации внутренних ресурсов, коучинге и управлении мотивацией персонала



Признание значимости вклада каждого сотрудника в работе всей организации (доверие выполнения особых задач (проект, флешмоб, кейсы), материальное или нематериальное поощрение (конкурсы, грамоты и т.д.)



Карьерный рост (формирование кадрового резерва), развитие возможности вертикального и горизонтального карьерного роста



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).*



Этапы разработки кодекса клиентоцентричности

✓	Формирование рабочей группы	3 дня
✓	Ознакомление с аналогичными документами	1 день
✓	Сбор и анализ полученных данных	1 неделя
✓	Выявление клиентоцентричных проблем с которыми сталкиваются сотрудники в повседневной работе	1 неделя
✓	Вовлечение в обсуждение положения кодекса клиентоцентричности сотрудников всех уровней	1 неделя
✓	Формирование проекта кодекса клиентоцентричности	1 неделя
✓	Ознакомление и популяризация кодекса клиентоцентричности	3 дня
✓	Обучение и продвижение в организации через квесты и игры	Цикл 1 раз в 3 месяца

