

Цитата с Форума решения социальных задач (г. Москва, 03.06.2022):  
«Работникам трудно прислушиваться к желаниям клиента, когда к их собственным желаниям никто не прислушивается...»



Внутренние клиенты — сотрудники, у которых тоже есть свои цели, желания и потребности.

Повышение клиентоцентричности возможно без радикального изменения структуры или процессов внутри организации: работник должен чувствовать себя частью команды и быть доволен условиями труда.

## Высокая нагрузка

Отсутствие карьерного роста

Старый компьютер      Бумажная волокита

Зарботная плата      «Сложные» клиенты

Высокий уровень ответственности      Постоянные изменения

Планы, показатели      Сбои в работе ИС

# ВНУТРЕННИЕ КЛИЕНТЫ



1

Профконсультант Василиса П., 47 лет: «В ЦЗН обращаются только неудачники.»

Стаж работы в службе занятости 23 года. Идеально знает свое дело. Считает, что лучшее – враг хорошего. На работу ходит с ощущением хронической усталости.



2

Инспектор ЦЗН Архип Н., 26 лет: «Стандарты, инструкции, регламенты, жалобы и никому ненужные отчеты мешают работать.»

Активен, выполняет все операционные задачи. Стремясь к вершинам карьерного роста, коллекционирует жалобы от заявителей.



3

Психолог-консультант Аглая О., 35 лет: «Заявителей много, всех не упомнишь. В работе до 100 дел, в конце дня калейдоскоп из лиц...».

Считает, что лучше оказать помощь одному, но максимально качественно.

Мечтает открыть свою бизнес — школу личного брендинга, но пока что-то мешает.