

Флешмоб "Мыслим клиентоцентрично"

Брянская область





Все три кейса, при наличии особенностей по национальному, социальному или деловому признаку, имеют одну общую вводную для карьерного консультанта: **клиенты, обращаясь в ЦЗН, не имеют мотивации к трудоустройству, а преследуют цель – получение пособия.**





У граждан прослеживается желание сделать это побыстрее, без лишних проволочек.

Для этого они применяют разные стратегии: в первом случае – **массовость (7 человек) и невоспитанность**; во втором – **спекуляцию социальным статусом**; в третьем – **стандартный подход агрессивно продавливать свои интересы**



Алгоритм работы с такими категориями граждан:

1. Консультанту действовать строго в соответствии с алгоритмом работы и законодательством

2. Стараться максимально контролировать свои эмоции, отвечать сухо, лаконично, по существу вопроса клиента, не включать личную позицию ни при каких обстоятельствах

4. Фиксировать каждое нарушение со стороны Клиента (несвоевременный визит к работодателю, неполный комплект документов, просрочка явки в ЦЗН)

3. Желательно не оставлять консультанта один на один с посетителями (особенно в первом и третьем кейсе): привлечь опытных коллег, руководителя, охранника. Прием вести строго по одному человеку, не допускать всех вместе в кабинет

5. Ни в коем случае не оправдываться, занимая слабую позицию в диалоге.

6. Помнить, что далеко не каждый клиент, грозящий жалобой, будет ее исполнять. Жалоба – это право клиента, при этом, если со стороны консультанта все выполнено досконально, она не приведет клиента к желаемому результату

7. Консультанту в конце приема максимально вежливо извиниться за предоставленные неудобства



**Спасибо за
внимание !!!**

Выражаем искреннюю
благодарность коллегам из
Федерального центра
компетенций в сфере
занятости за возможность
обмена опытом с коллегами
из регионов

