

флешМоб

«МЫСЛИМ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНО»

Клиентоцентричность СЗН складывается из ежедневных решений сотрудников центров занятости. Поэтому мы рассматриваем специалистов как создателей уникальных впечатлений клиентов и реальных помощников в решении жизненных и бизнес-ситуаций.

Развитие клиентоцентричных компетенций - одно из важных условий успешной реализации проекта модернизации службы занятости.

Для этого используются различные инструменты, в том числе - решение кейсов, которое мы сегодня запускаем в формате онлайн-флешмоба.

ПРАВИЛА



1. ВЕДУЩИЙ И УЧАСТНИКИ ФЛЕШМОБА

Решать кейсы могут все участники чата "Клиентоцентричность СЗН". В первом раунде ведущими будут эксперты ФЦК, а в последующих мы передадим эстафету вам. Приветствуется дискуссия, обсуждение, нестандартные решения

2. ВЕДУЩИЙ ДАЕТ КЕЙС

Ведущий раунда описывает в нашем чате сложную или нестандартную клиентскую историю (условия и обстоятельства, потребности и желания клиента, который пришел в ЦЗН)



3. УЧАСТНИКИ ЧАТА ПРЕДЛАГАЮТ ВАРИАНТЫ

Остальные участники чата в течение 3 дней предлагают решения данной клиентской истории. Могут также согласиться (одобрить) одно из ранее озвученных решений



4. ВЕДУЩИЙ ОГЛАШАЕТ СВОЙ ВАРИАНТ

Затем ведущий раунда рассказывает, как был решен данный кейс на практике



5. ПЕРЕДАЕМ ЭСТАФЕТУ

Ведущий передает другому региону право предложить на обсуждение свою клиентскую историю



**ДАВАЙТЕ ВМЕСТЕ РАЗВИВАТЬ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОЕ
МЫШЛЕНИЕ!**

Помним, что любой кейс не имеет очевидного однозначного и единственно верного ответа. Будут ценны любые идеи, направленные на решение проблемы человека и повышение его благополучия.

Не сомневайтесь: лучшие ответы, идеи, находки, инсайты и предложения будут отмечены специальным профессиональным жюри!



флешМоб

«МЫСЛИМ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНО»

**А ВОТ И ПЕРВЫЙ КЕЙС -
СИТУАЦИЯ ИЗ ПРАКТИКИ
РАБОТЫ СЗН ГОРОДА МОСКВЫ.**



В службу занятости населения обратился Николай Федорович К. 56 лет. Николай Федорович пришел с супругой как с сопровождающим лицом. Он сокращен с должности водителя троллейбуса. Стаж работы на этой позиции - более 30 лет. До этого он работал водителем автомобиля. Инвалидности не имеет, но из предоставленного заключения врачебной комиссии мы узнаем о множестве ограничений к трудовой деятельности. Цель обращения - получить решение о сохранении среднего заработка за третий месяц от работодателя.

**КАКОЕ РЕШЕНИЕ ЕГО ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ ПРЕДЛАГАЕТЕ
ВЫ?**

**Давайте вместе развивать клиентоцентричное
мышление!**