

# ТОП-5 СОВЕТОВ, КАК...

**Эстафета** реальных советов и полезных лайфхаков, проверенных в работе ЦЗН всей страны

**Практические рекомендации**, способствующие развитию клиентоцентричного мышления



## РЕГЛАМЕНТ ЭСТАФЕТЫ

### 1 ШАГ: Формулирование проблемы

**Ведущий раунда моделирует ситуацию/проблему**

Например, «Что делать, если клиент упал в обморок?», «Как взаимодействовать с инвалидом по зрению?»

РЕАЛЬНО ПРОИЗОШЕДШУЮ НА ПРАКТИКЕ

или

НЕТИПИЧНУЮ/ АКТУАЛЬНУЮ/ ПОТЕНЦИАЛЬНО ВОЗМОЖНУЮ

# 1



### 2 ШАГ: Решение

Желающие предлагают свои варианты/алгоритмы действий в предложенной ситуации

Все участники чата могут обсуждать предложенные варианты

Ведущий выбирает из предложенных ответов наиболее успешный (на свой взгляд) и передает эстафету (возможность моделирования новой ситуации) автору этого ответа. При желании ведущий в конце раунда может представить свое видение решения ситуации

# 2

3 ШАГ: Передача эстафеты, формулирование проблемы новым ведущим