

# Разработка Кодекса клиентоцентричности

**КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ-**  
**концепция развития**  
**организации**  
**для удовлетворения**  
**интересов и**  
**потребностей**  
**клиента**

Обучающий  
семинар с  
приглашением  
спикера  
(5 дней)

Создание Комитета по  
кlientоцентричности  
(до 01.12.2022)

- представитель  
Департамента, Управления
- представитель ЦЗН  
представитель органов  
власти
- внешний клиент
- представитель ФЦК

Разработка проекта  
Кодекса  
(до 31.03.2023)

Утверждение  
Кодекса  
кlientоцентрич-  
ности  
(до 30.04.2023)

- Формирование  
текста проекта
- Обсуждение  
текста проекта,  
внесение  
изменений и  
поправок

Формирование  
предложений по  
проекту Кодекса

I Заседание по  
обсуждению  
распределения  
полномочий  
комитета

# Продвижение



Ознакомительные  
семинары, тренинги

Проактив:

- испытания
- деловая игра
- квесты для сотрудников «Я клиентоцентричен!»

Конкурсы «Лучший  
клиентоцентрич-  
ный сотрудник!»

Поощрение  
сотрудников:

- Грамоты
- Премии
- Значок  
«Клиентоцентрич-  
ный сотрудник»

- Региональный форум  
«Узнаваемый  
бренд клиенто-  
центричной  
организации»
- День открытых  
дверей
- Соцреклама





# Авторский коллектив

**Екатерина Спирина**  
Свердловская область

**Наталья Аверина**  
Владимирская область

**Ирина Чернышова**  
Курская область

**Ольга Зотова**  
Тамбовская область

**Ольга Ивакина**  
Воронежская область



**Дина Киреева**  
Тульская область

**Елена Хафизова**  
Свердловская область

**Наталья Степанова**  
Липецкая область

**Ольга Синильщикова**  
Ярославская область