



# КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫЙ ПОДХОД В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ

*программа повышения квалификации*

**дистанционная форма**

**32 академических часа**

## О ПРОГРАММЕ

В условиях цифровой трансформации государственного управления центре внимания — интересы пользователя. В рамках дополнительной профессиональной программы повышения квалификации рассматриваются основные инструменты клиентоцентричного подхода, связь клиентоцентричного подхода с работой государственного гражданского служащего и цифровизацией, осуществляется подбор инструментов в зависимости от конкретной ситуации, задачи, типа клиентов.

## ПРОГРАММА КУРСА

1. Введение в клиентоцентричность.
2. Коммуникационные навыки.
3. Разработка стратегии клиентоцентричности.
4. Клиентоцентричное государство.
5. Инструменты и практики клиентоцентричного подхода.
6. Культура клиентоцентричности.
7. Исследования клиентоцентричности в государственном управлении.
8. Клиентоцентричность на государственной гражданской службе.
9. Работа с разными целевыми аудиториями клиентов.
10. Прозрачность процессов.
11. Бережная коммуникация и информационный стиль.
12. Работа с обратной связью.
13. Основы дизайн-мышления.
14. Этапы дизайн-мышления.

**ВЫ ПОЛУЧАЕТЕ УДОСТОВЕРЕНИЕ О ПОВЫШЕНИИ КВАЛИФИКАЦИИ  
В ОБЪЕМЕ 32 ЧАСОВ (БЕССРОЧНАЯ ЛИЦЕНЗИЯ №4556 ОТ 28.09.2021)**