



ПРАКТИКА РАБОТЫ С ВНЕШНИМ КЛИЕНТОМ В ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

программа повышения квалификации

дистанционная форма

16 академических часов

О ПРОГРАММЕ

Цифровизация государственного управления направлена на улучшение государственных сервисов. В центре внимания — интересы пользователя. Программа предлагает обучение инструментам и методам клиентоцентричного подхода для повышения качества услуг и взаимодействия с гражданами в государственном управлении. Она рассматривает процессы внедрения принципов клиентоцентричности в государственном секторе, характеристику клиентоцентричной модели государственного управления.

ПРОГРАММА КУРСА

1. Введение в клиентоцентричность. Введение в клиентоцентричную коммуникацию. История и развитие концепции в государственном секторе. Основные принципы клиентоцентричности. Различия между клиентоцентричностью и традиционными подходами к обслуживанию. Понимание клиентов государственного сектора. Сегментация и анализ потребностей. Понятие и значение клиентоцентричной коммуникации в государственном секторе. Обзор методологий, поддерживающих клиентоцентричную коммуникацию: дизайн-мышление, Lean, Agile.

2. Коммуникационные навыки. Основы эффективной коммуникации. Вербальные и невербальные аспекты. Слушание и обратная связь. Практики активного слушания и конструктивной обратной связи. Управление конфликтами и сложными ситуациями. Техники переговоров и урегулирования разногласий. Стратегическое слушание и обратная связь как инструменты клиентоцентричной коммуникации. Цифровые инструменты и социальные медиа для взаимодействия с клиентами. Анализ данных и аналитика для понимания потребностей клиентов и улучшения сервиса.

3. Разработка стратегии клиентоцентричности. Создание клиентоцентричной культуры в организации. Мотивация и обучение сотрудников. Разработка и реализация клиентоцентричных процессов. Методы мониторинга и оценки эффективно-

сти. Финальный проект: разработка комплексного плана по внедрению клиентоцентричного подхода в своем подразделении.

4. Клиентоцентричность на государственной гражданской службе. Клиентоцентричность как ключевой элемент работы современных государственных органов власти. Переход от бюрократической системы к сервисной модели. Роль госслужащего в системе клиентоцентричности. Важность профессиональной этики и понимания роли в системе госуслуг. Ответственность госслужащего за качество и результат предоставляемых услуг.

5. Работа с разными целевыми аудиториями клиентов. Теория поколений. Карта пути пользователя клиента (CJM). Практические задания.

6. Прозрачность процессов. Повышение доверия к государственным институтам. Клиентоцентричность как фактор повышения эффективности. Упрощение процедур. Российский опыт внедрения успешных практик. Зарубежный опыт внедрения успешных практик.

7. Бережная коммуникация и информационный стиль. Принципы ясного и бережного общения. Письменная коммуникация. Устная коммуникация. Принципы бережной коммуникации.

8. Работа с обратной связью. Каналы получения обратной связи. Сбор обратной связи. Использование обратной связи для улучшения. Примеры инструментов и практик.

**ВЫ ПОЛУЧАЕТЕ УДОСТОВЕРЕНИЕ О ПОВЫШЕНИИ КВАЛИФИКАЦИИ
В ОБЪЕМЕ 16 ЧАСОВ (БЕССРОЧНАЯ ЛИЦЕНЗИЯ №4556 ОТ 28.09.2021)**