

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЦЕНТР ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

**Учебный курс для сотрудников ЦЗН  
«Формирование систем управления  
клиентским опытом»**



# **Учебный курс для сотрудников ЦЗН «Формирование систем управления клиентским опытом»**

## **1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ**

Учебный курс создан в целях формирования у сотрудников ЦЗН комплексного представления об управлении клиентским опытом. Курс состоит из 12 видеороликов. Продолжительность каждого видеоролика составляет 15-20 минут. Для оценки полученных слушателями знаний предусмотрена система контроля, которая делится на итоговый и промежуточный контроль, куда входят тесты, викторины и творческие задания. Итоговое контрольное тестирование состоит из 18 вопросов. По окончании учебного курса слушатель получает электронный или бумажный сертификат о прохождении базового курса по системе управления клиентским опытом.

**Организатор** – ГОБУ ЦЗН Мурманской области

**Участники** – специалисты и руководители кадровых центров ГОБУ ЦЗН Мурманской области.

**Цель** – формирование у сотрудников комплексного представления об управлении клиентским опытом, как о системе выстраивания и реализации взаимоотношений с клиентами, о подходах и инструментах системы управления клиентским опытом и обеспечения клиентоцентричности работы. Развитие клиентоцентричных компетенций и формирование практических навыков по использованию инструментов создания позитивного клиентского опыта.

### **Задачи:**

- раскрыть технологии анализа качества клиентского опыта;
- структурировать знания сотрудников о подходах и инструментах создания позитивного клиентского опыта;
- сформировать практические навыки по применению инструментов совершенствования качества клиентского опыта.
- содействовать формированию корпоративной культуры клиентоцентричности и развитию клиентоцентричных качеств сотрудников;
- мотивировать сотрудников к переходу в практической работе к реализации клиентоцентричного подхода;
- вовлечь сотрудников в работу по улучшению качества клиентского опыта

### **Результаты реализации:**

- слушатели курса знают теоретические и практические подходы к предоставлению государственных, комплексных, а также негосударственных услуг в соответствии с принципом клиентоцентричности;

- слушатели владеют технологиями эффективной коммуникации с заявителями, инструментами по сбору обратной связи от заявителей с целью мониторинга и оценки качества клиентского опыта, умеют разрабатывать и внедрять решения по повышению качества клиентского опыта;

- для слушателей создано онлайн-хранилище учебно-методических материалов, предназначенных для самостоятельного изучения, а также для ревизии полученных знаний.

### Тематический план:

№	Тема	Ссылка на видеоролик
1	Клиентоцентричность в работе государственной службы занятости населения. Цели создания системы управления клиентским опытом.	<a href="https://clck.ru/38y7uW">https://clck.ru/38y7uW</a>
2	Портрет клиента. Принципы построения портрета клиента.	<a href="https://clck.ru/38y7kb">https://clck.ru/38y7kb</a>
3	Определение клиентских показателей эффективности.	<a href="https://clck.ru/38y89v">https://clck.ru/38y89v</a>
4	Формирование и выявление маршрутов клиентов.	
5	Измерение качества клиентского опыта клиентов в «точках контакта» с кадровым центром.	
6	Выявление причин низкой удовлетворенности клиентов качеством клиентского опыта в службе занятости населения.	
7	Промежуточное тестирование	
8	Реализация мер по исправлению ситуаций, снижающих качество клиентского опыта.	
9	Создание ценности услуг и повышение качества клиентского опыта.	
10	Создание эффективной коммуникации с различными клиентскими группами. Порядок действий по разрешению конфликтных ситуаций.	
11	Особенности восприятия и обработки человеком информации и поведенческие драйверы. Реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта.	
12	Промежуточное тестирование	
13	Формирование корпоративной культуры внимания к клиентам СЗН	

14	Комитет клиентоцентричности. Задачи и мероприятия.	
15	Повышение качества внутренних коммуникаций. Мероприятия по укреплению мотивации сотрудников к переходу на клиентоцентричную модель работы кадрового центра.	
16	Итоговое тестирование	