

**Курс повышения квалификации «Ориентация на человека:
клиентоцентричный подход в работе учреждения социального
обслуживания»**

О программе

Программа адресована управленческим командам учреждений от 5 до 10 человек.

Программа учит перестраивать государственные услуги, исходя из реальных жизненных ситуаций людей, а не бюрократических процедур.

Вы изучите теорию клиентоцентричности и бережливого производства, освоите дизайн-мышление для улучшения клиентского опыта.

Итог программы — внедрение в вашем учреждении минимум одного улучшенного клиентоцентричного процесса.

**Сильные стороны
программы**

- Командная проектная работа, направленная на разработку и внедрение улучшенных процессов в вашем учреждении.
- Каждую команду сопровождает персональный куратор.
- Обучение завершается презентацией реальных проектов.

**Документ об
обучении**

Удостоверение о повышении квалификации установленного образца (с занесением в федеральный реестр документов об образовании), 72 часа.

Контактное лицо

Полякова Наталья Александровна, методист ГАУ НСО «Центр развития социальной сферы»
тел.: (383) 231-03-41, e-mail: crpk@nso.ru

Спикеры

Касик Елена Петровна, методист ГАУ НСО «Центр развития соцсферы», руководитель программ НКО.
Кураторы команд: Скворцов ЕА и Таркова ВВ.



«Клиентоцентричность начинается с желания понять, что на самом деле чувствует человек, обращаясь к нам. Мы учим погружаться в опыт клиента и видеть возможности для улучшений там, где другие видят только регламенты.»