

Семинары-практикумы

Внедрение модели «Дружелюбная организация» и принципов клиентоцентричности в учреждения социального обслуживания населения

О программе

Цикл семинаров-практикумов в рамках федерального проекта «Государство для людей». Через интерактивные формы обучения вы:

- сформируете новые компетенции в рамках клиентоцентричного подхода,
- проанализируете кейсы,
- познакомитесь с актуальной нормативной базой
- получите представление о сервис-процессах предоставления услуг
- познакомитесь с цифровыми инструментами и сервисами.

Итог — чёткое представление о сервис-процессах и навыки эффективного взаимодействия с клиентами.

Сильные стороны программы

В рамках обучения специалисты получат:

- объективную картину текущего состояния сервисов,
- новые знания, применимые «здесь и сейчас»,
- технологии для повышения уровня сервиса по стандартам дружелюбной организации.

Документ об обучении

Сертификат участника, от 16 часов.

Контактное лицо

Бородихин Иван Анатольевич, начальник отдела мониторинга и организации ГБУ НСО «ЦРС», (383) 246-06-16,17.

Спикеры

Невзоров Александр Александрович, Скворцов Евгений Андреевич, Перминов Дмитрий Павлович, Кирьяков Павел Александрович, Сердюк Евгений Александрович, Овчинникова Евгения Юрьевна.



«Мы учимся видеть в каждом обращении не "случай", а человека с его уникальной историей, обстоятельствами. целями, потребностями, стереотипами, страхами и ценностями. Профессиональное сердце — главный инструмент в социальной сфере.»

Перминов Дмитрий, ведущий семинара