

Слайд 1

Урок Цифры

Слайд 2

Тема урока “Клиентоцентричное государство”

Слайд 3

Очень сложно сейчас представить, как хамят продавцы или официанты. Приходя в кафе, кино, магазин, чувствуется вежливость, забота, учитываются интересы и особенности человека.

Сегодня впечатления от магазина, сам процесс покупки становятся основными при желании купить или не купить.

Слайд 4

Наверно вы все заметили, что для удобства, например, на почте или в другом месте, где нужно постоять в очереди, - появились электронная очередь, диваны, в помещениях тепло и светло. Или вы пришли с родителями оформлять документы, и пока они этим занимаются, вам предложили побыть в детской комнате, где можно поиграть, порисовать, попить воды.

Все это сделано для того что тебе было нескучно, а родителям спокойно и они не волнуясь делали свои дела. Потому что вы являетесь клиентом, и сотрудникам (государству) важно чтобы посетители оставались довольны и приходили еще

Слайд 5

Еще совсем недавно такого не было, но сейчас это все больше становится нормой жизни.

Сейчас делают ремонты в поликлиниках. Делают красивыми удобными, в очередь к врачу можно попасть просто записавшись через телефон. Обязательно

сработает напоминание и никто не пропустит. Мама может оплатить детский сад или квартплату или твой кружок по танцам не только придя в банк, но и сидя на диване.

Над этим работает государство. Чтобы его жителям было комфортно

Слайд 6

Сегодня мы поговорим что такое клиентоцентричность, почему она важна для нас всех.

При клиентоцентричности:

1. Клиент на первом месте.
2. Государство смотрит на мир глазами своего жителя: не понимаешь потребности — не будет успеха.
3. Здесь бережно собирают, анализируют и используют все данные о клиентах
4. Клиентоцентричные гос-ва сфокусированы на желаниях и нуждах клиента, развивают продукты и услуги вокруг этого.
5. Стратегия направлена на долгосрочные отношения с клиентом.

Клиентоориентированность - способность, которая определяет того что хочет человек, исполняет требование и желает превзойти ожидания каждого человека.

Слайд 7

Клиентоцентричность тесно связана с клиентоориентированностью.

Это определение означает что политика государства нацелена на помощь клиентам в достижении их целей, потребностей. По сути, клиентоцентричность – это практическое исполнение клиентоориентированности

Слайд 8

Разберем:

ОБЫЧНЫЙ ПОДХОД:

Вот так правильно делать. Поэтому мы будем работать только ТАК!

Мне хочется смотреть сюда – здесь напишу самое важное

Должно быть понятно, что отсюда надо туда переходить

Если клиент сделал ошибку, сам виноват, пусть все переделывает

А КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫЙ ПОДХОД:

Что клиент делает, когда ему нужна услуга/продукт?

Куда удобнее будет смотреть почти всем клиентам?

Какая логика будет удобнее нашим клиентам?

Клиент не виноват. Если он сделал ошибку, надо ему помочь.

Слайд 8

То есть на возможные проблемы такие как “Не нашел вход”, “банк оказался закрыт”, организация заботится заранее о своих клиентах, и чтобы избежать такого делают заметную вывеску, подробную информацию с фото «Как добраться», на сайте размещают график работы на видном месте.

Слайд 9

Что такое продукт или услуга - это ценность, созданная для удовлетворения определенных потребностей клиента.

Кто такие клиенты?

-Это то лицо, для которого продукт или услуга имеют ценность.

Клиентоцентричный продукт или сервис предназначен для разных клиентов. Такой продукт интуитивно понятен, с ним процесс проходит быстро, легко и комфортно.

Слайд 10

Цифровые формы могут существенно облегчить жизнь людям, государство работает над созданием удобных понятных сервисов и вот одни из них:

Супер сервисы:

- Оформление пособий и льгот
- Регистрация ДТП Оформление европротокола онлайн
- Заявление в правоохранительные органы
- Единое мобильное приложение для звонков в 112
- Цифровой полис ОСАГО/КАСКО
- Цифровой полис ОМС/ДМС
- Цифровой больничный
- Цифровая трудовая книжка
- Цифровой охотничий билет, выдача квот
- Онлайн оплата в школах, детских садах, кружках и секциях
- Онлайн расчет размера пенсии
- Упрощение оформления кредита, кредитная история
- Онлайн оплата штрафов, налогов и взысканий, снятие ограничений
- Получение субсидий и оформление других мер государственной и муниципальной поддержки бизнеса

Слайд 11

Предоставлен бесплатный доступ к аудиокнигам из школьной программы по литературе и списку по внеклассному чтению.

Почта России – сервис бесконтактной доставки посылок до двери и другие почтовые услуги, которые актуальны для современной эпидемиологической ситуации.

Слайд 12

какие вы знаете сервисы которые помогают государству лучше понимать и помогать жителям?

Что вы бы предложили?