



«СОГЛАСОВАНО»

на заседании Учебно-методического совета

№1 от «20» мая 2016 г.

(Протокол №, дата)

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

Р. Ф. Фурс

«20» мая 2016 г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Эффективное обслуживание населения

ШИФР КУРСА

ЭО-72

Цель:

Формирование у государственных гражданских служащих устойчивой установки на клиентоориентированный подход, обучение современным инструментам реализации клиентоориентированного подхода на практике.

Категория слушателей:

Руководители, заместители руководителей, ведущие специалисты исполнительных органов государственной власти.

Срок обучения:

72 часа

Форма обучения:

С частичным отрывом от производства — очно-заочно.



Режим занятий:

Не более 8 часов в день.

№ модуля	Наименование модулей	Всего часов	В том числе:			ФК
			ЛЕК	ПЗ	СР	
ОБЩАЯ ЧАСТЬ ПРОГРАММЫ						
Модуль 1	Основные положения клиентоориентированного сервиса в обслуживании населения. Ожидания клиентов. Навыки эффективной работы с клиентами. Основные ошибки, мешающие в эффективной работе с населением. Формирование клиентоориентированности у сотрудников.	16	2	6	8	
Модуль 2	Развитие навыков эффективной коммуникации при обслуживании населения. Типология клиентов. Как общаться с разными типами клиентов. Методы экспресс-диагностики. Вступление в контакт. Вербальная и невербальная коммуникация. Отработка техник подстройки, ведения клиента. Отработка навыков активного слушания и задавания вопросов. Эффективная аргументация. Методы убеждения. Эмоциональный интеллект.	20	4	6	10	
Модуль 3	Управление конфликтами при работе с населением. Конфликтные коммуникации с клиентом. Активные способы управления организационными конфликтами. Стратегии реагирования в конфликтных ситуациях. Способы конструктивного разрешения конфликтных и сложных ситуаций. Ответ на жалобу. Работа с негативными эмоциями клиента. Сохранение собственных ресурсов. Методы защиты от агрессии и негатива. Эмоциональный самоконтроль.	18	2	6	10	
Модуль 4	10 ключевых заповедей эффективного обслуживания населения. Анкетирование клиентов 2.0. Требования к сотрудникам, стандарты работы, правила обслуживания населения – инструменты управления внутренней клиентоориентированностью.	16	2	4	10	
ИТОГОВАЯ	Итоговое тестирование					2



АТТЕСТАЦИЯ						
Итого:		72	10	22	38	2

