

Узнаете

- О клиентоцентричном подходе в государственном управлении
- Об эволюции моделей: клиентоориентированность, клиентоцентричность, человекоцентричность
- О ключевом звене в формировании клиентского опыта — сотруднике
- Государственные стандарты клиентоцентричности
- Этапы реализации клиентоцентричного подхода

Научитесь

Применять инструменты клиентоцентричности в деятельности

Управлять конфликтами при взаимодействии с налогоплательщиками

Развивать стрессоустойчивость

Проводить профилактику возникновения профессиональной деформации

Повышать эффективность и качество решения задач