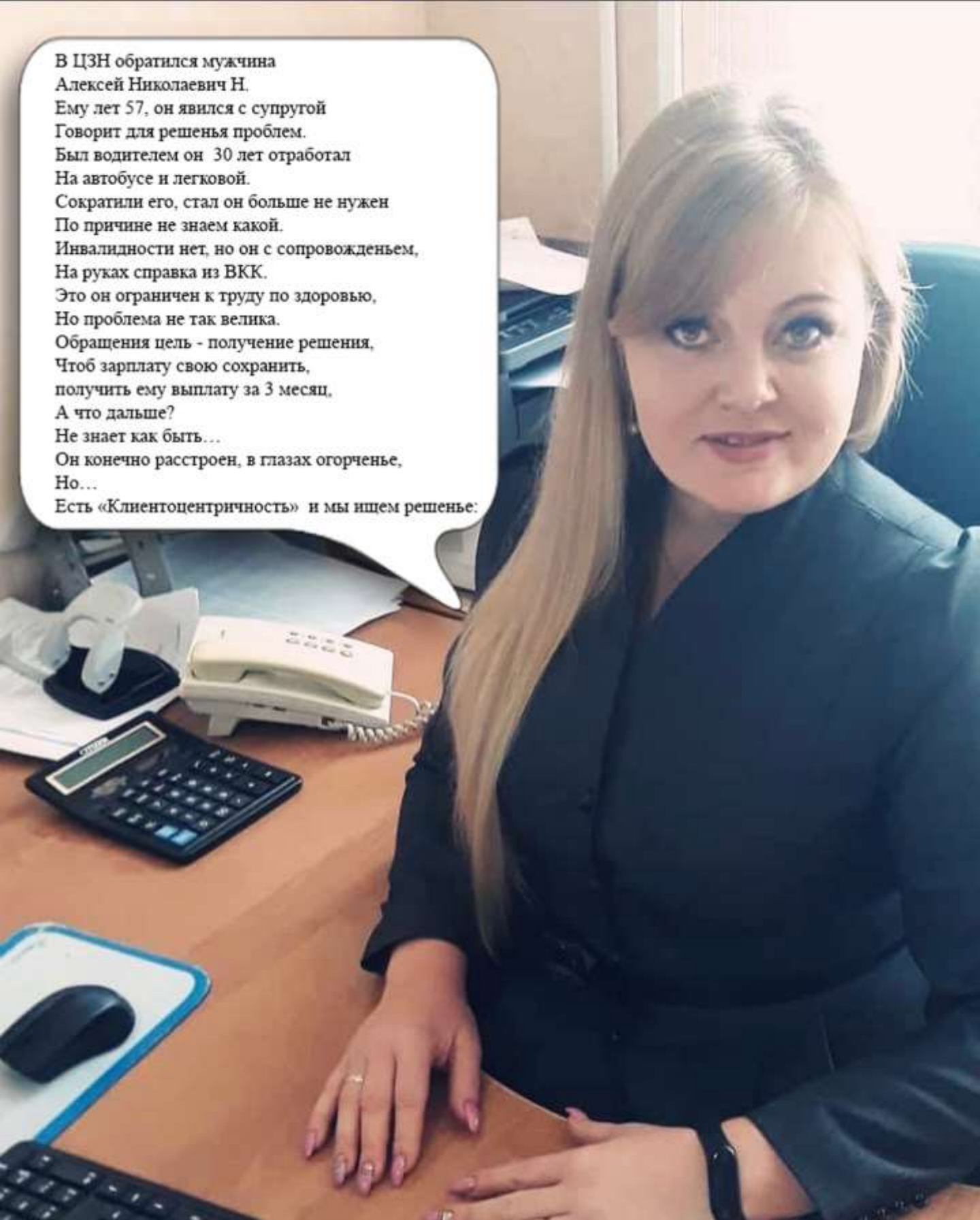


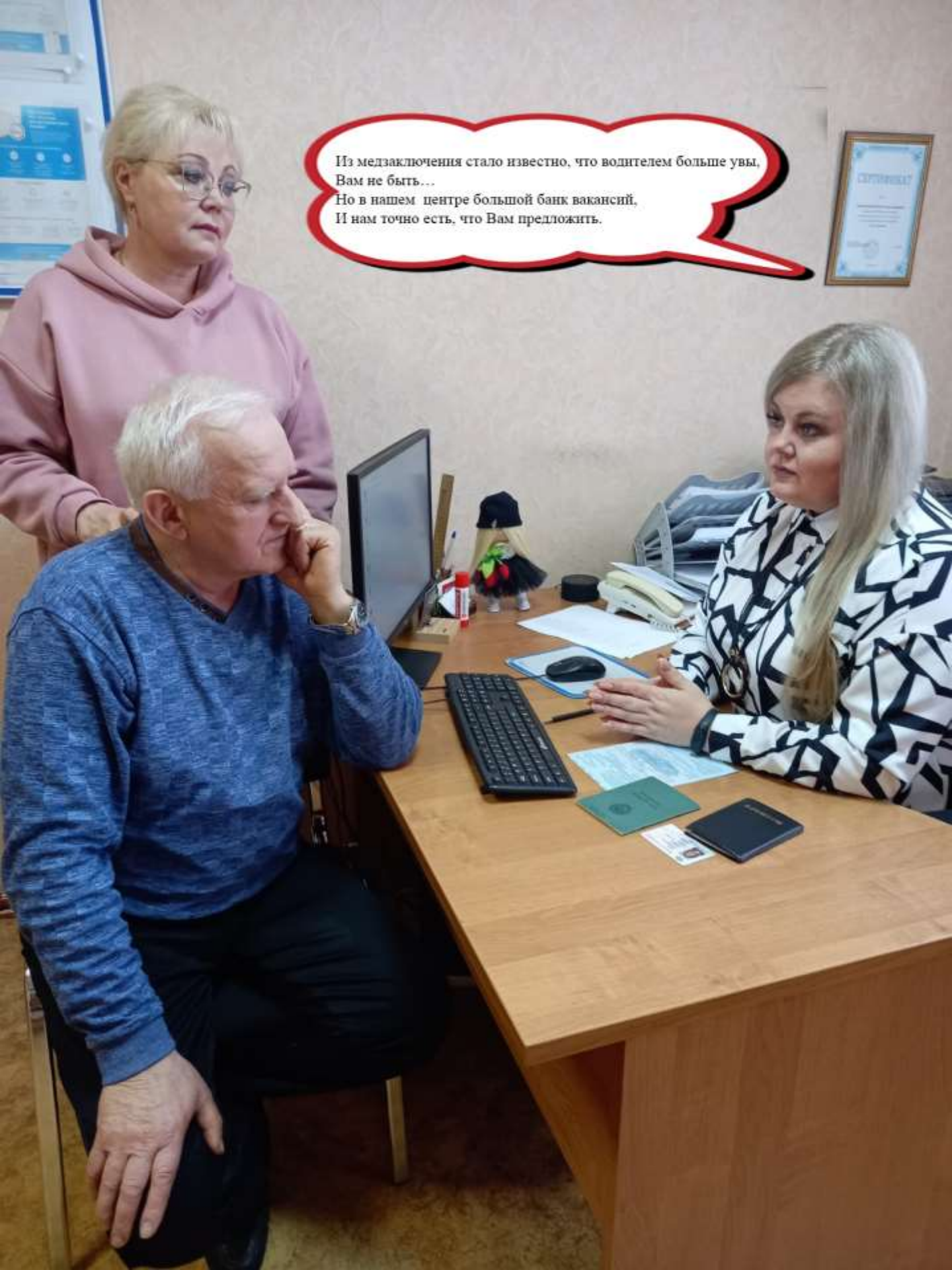
В ЦЗН обратился мужчина
Алексей Николаевич Н.
Ему лет 57, он явился с супругой
Говорит для решения проблем.
Был водителем он 30 лет отработал
На автобусе и легковой.
Сократили его, стал он больше не нужен
По причине не знаем какой.
Инвалидности нет, но он с сопровождением,
На руках справка из ВКК.
Это он ограничен к труду по здоровью,
Но проблема не так велика.
Обращения цель - получение решения,
Чтоб зарплату свою сохранить,
получить ему выплату за 3 месяц,
А что дальше?
Не знает как быть...
Он конечно расстроен, в глазах огорченье,
Но...
Есть «Клиентоцентричность» и мы ищем решение:



ОКУ «ЦЗН Советского района»

Добрый день, проходите, знакомьтесь, присядьте.
Расскажите немного совсем о себе: где работали, кем,
документ предоставьте
Почему так сложилось все в вашей судьбе?

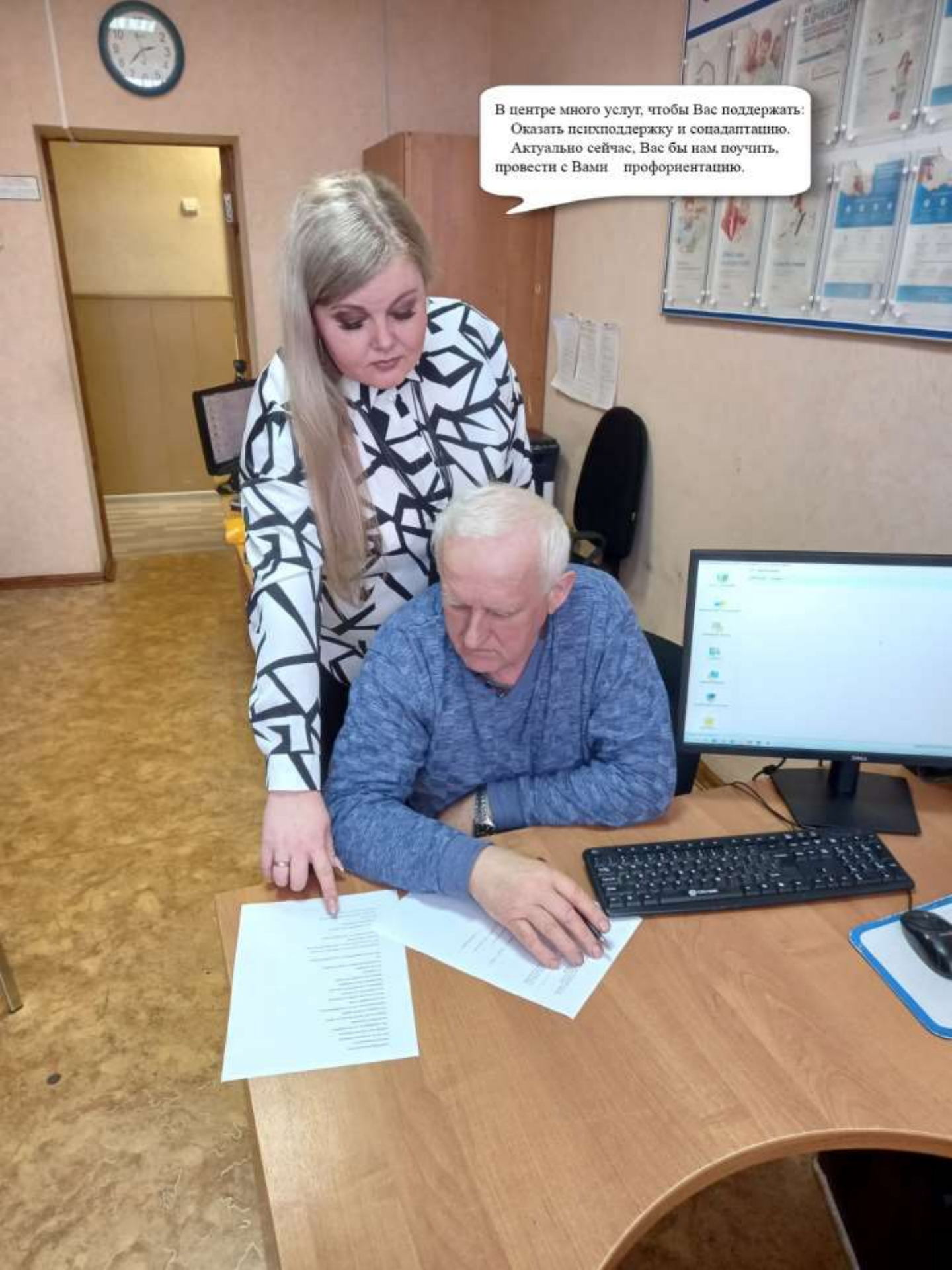




Из медзаключения стало известно, что водителем больше увы,
Вам не быть...

Но в нашем центре большой банк вакансий,
И нам точно есть, что Вам предложить.

В центре много услуг, чтобы Вас поддержать:
Оказать психподдержку и социдаптацию.
Актуально сейчас, Вас бы нам поучить,
провести с Вами профориентацию.



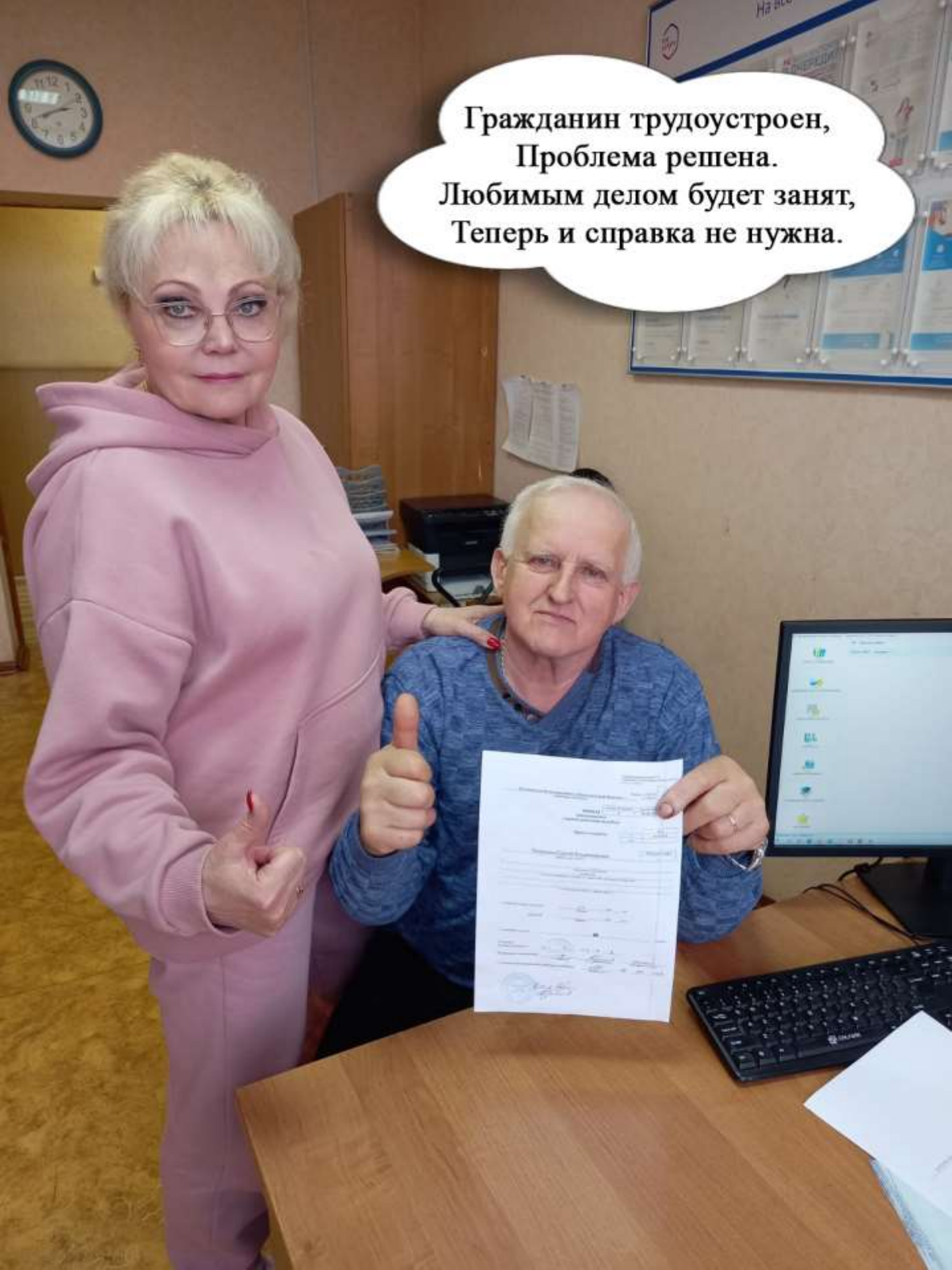
На все случаи жизни

**Гражданин очень счастлив,
Получил все услуги.**

**Понял он, что совсем нет к работе преград.
Получил он еще одно образование,
а еще заключил социальный контракт.**



Гражданин трудоустроен,
Проблема решена.
Любимым делом будет занят,
Теперь и справка не нужна.



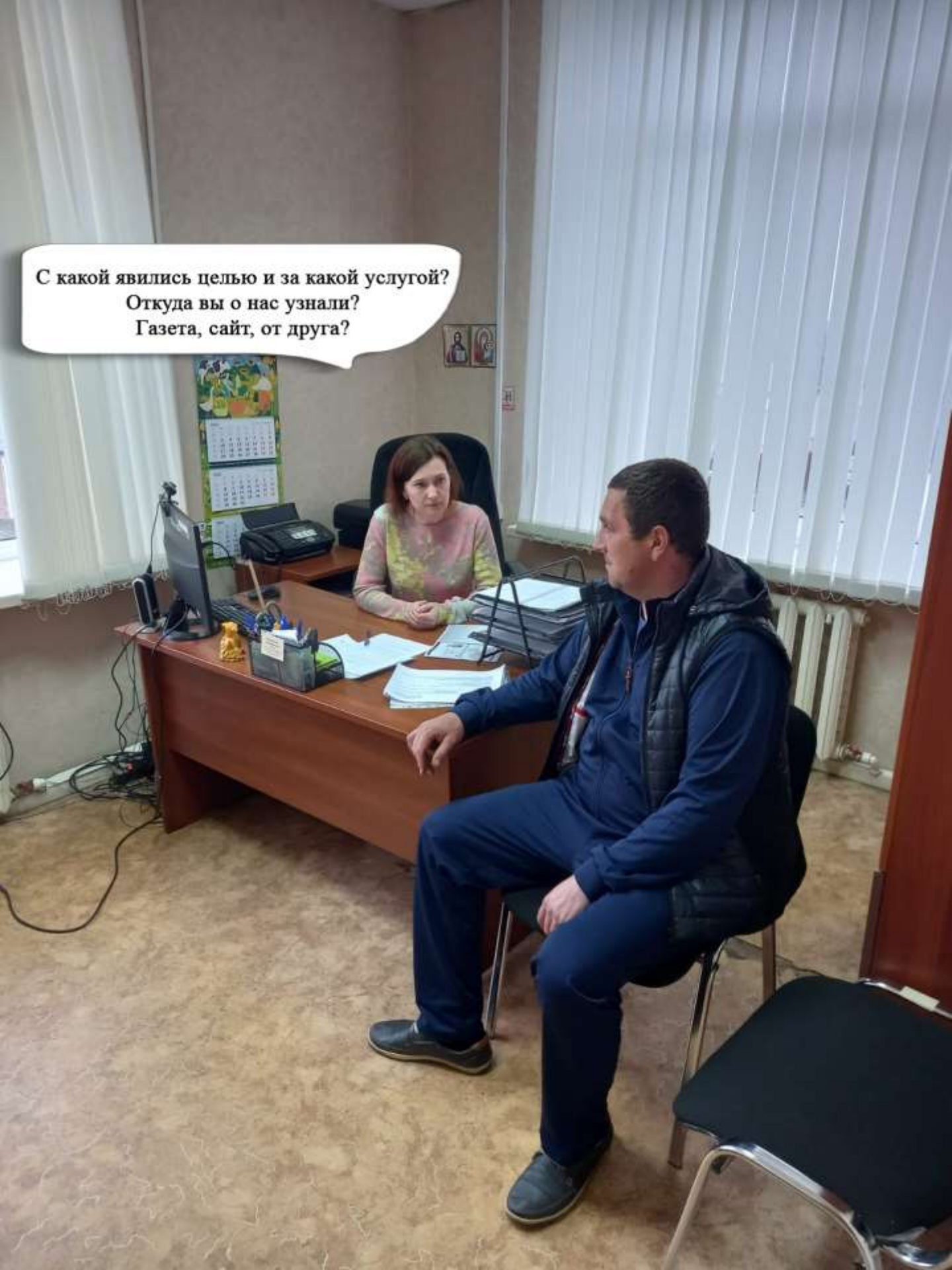


В здании центра странный мужчина,
Говорит очень громко
Без всякой причины.
Активными жестами людей он пугает,
Все внимание ему, только не помогает...
Явный признак того, что с ментальным расстройством,
А может пришел он за трудоустройством?
Сотрудники центра не могут понять,
Цель его посещения и как мужчину унять.
Диалог не идет, клиенты в волнении, но...
Есть «Клиентоцентричность» и мы ищем решение:

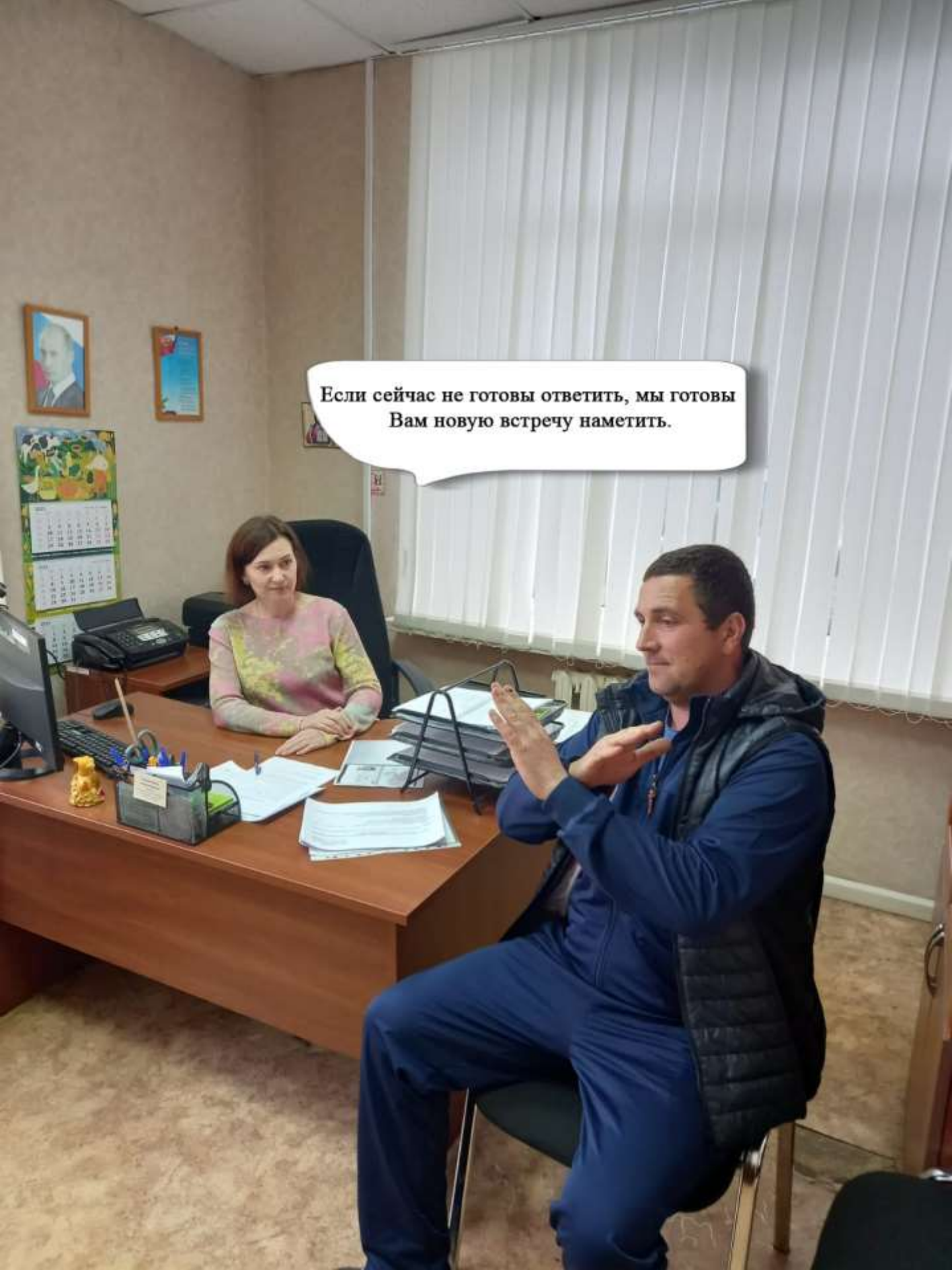
Со мной пройдите в кабинет,
Мы уточним моменты.
А пока что присядьте, попейте воды
И представьте свои документы.



С какой явились целью и за какой услугой?
Откуда вы о нас узнали?
Газета, сайт, от друга?



**Если сейчас не готовы ответить, мы готовы
Вам новую встречу наметить.**



Преступая черту вы ведете себя агрессивно,
Злость сжимая в кулак,
На вопрос отвечает пассивно.
Безопасность людей под угрозой.
Подобрать невозможно слова...
Смело я вызываю охрану или же набираю 102



Мы обсудим с коллегами, такой инцидент
И будем думать, как в дальнейшем не допустить такой момент.

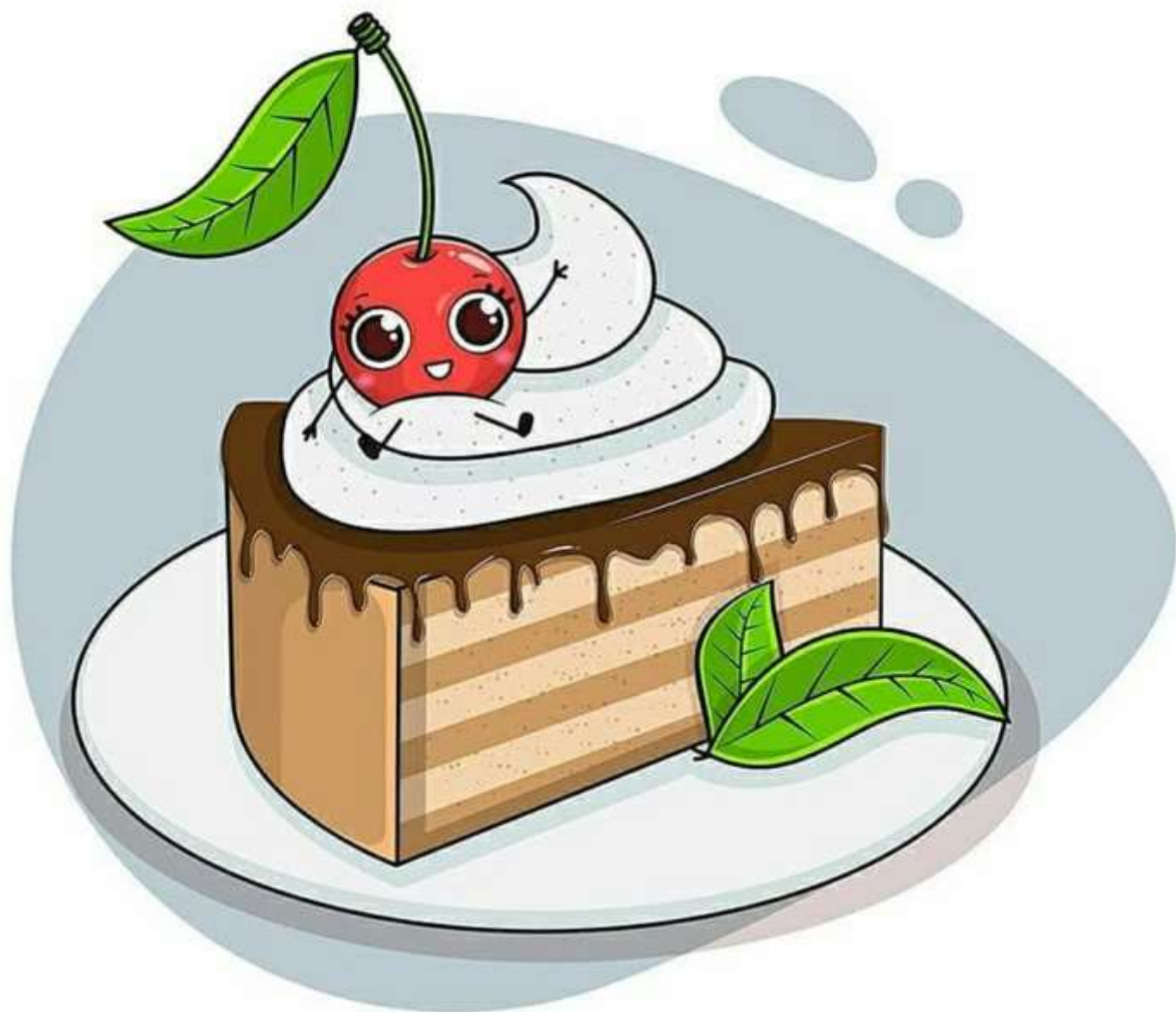


В работе с людьми все бывает по-разному,
Жалобы есть и есть возражения,
Но...

Есть кодекс из правил, который поможет
Найти по проблеме прямое решение.

Кодекс клиентоцентричности:

- 1) Вежливость и обходительность
- 2) Компетентность
(грамотный подход к каждой ситуации)
- 3) Профессионализм
(умение расположить к себе человека)
- 4) Целеустремленность
(нацеленность на получение
запланированного результата)
- 5) Признание целостности каждого
человека и его право на труд
и социальную защиту от
безработицы.



P.S «Фишка»

**Работа сложная с людьми
И не легко дается,
Кто поработал в нашей службе,
Тот в цирке не смеется!!!**