

Клиентоцентричность: понятие, принципы, стандарты

Очно | 32 часа
Артикул 0-17-137-0

Узнаете:

- Клиентоцентричный подход в государственном управлении.
- Эволюцию моделей: клиентоориентированность, клиентоцентричность, человекоцентричность.
- Процессы и методы улучшения клиентского опыта.
- Государственные стандарты клиентоцентричности.
- Этапы реализации клиентоцентричного подхода.

Научитесь:

- Применять инструменты клиентоцентричности в деятельности налоговых органов.
- Управлять конфликтами при взаимодействии с налогоплательщиками.
- Развивать стрессоустойчивость.
- Проводить профилактику возникновения профессиональных деформаций.
- Повышать эффективность и качество решения задач.

