ДТДиМ
ИМ. А.П. ГАЙДАРА

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС ДЛЯ РАЗВИТИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Куранина Надежда Михайловна

директор ГБОУДО ДТДиМ имени А.П.Гайдара,

председатель Московского регионального отделения Российского движения школьников,

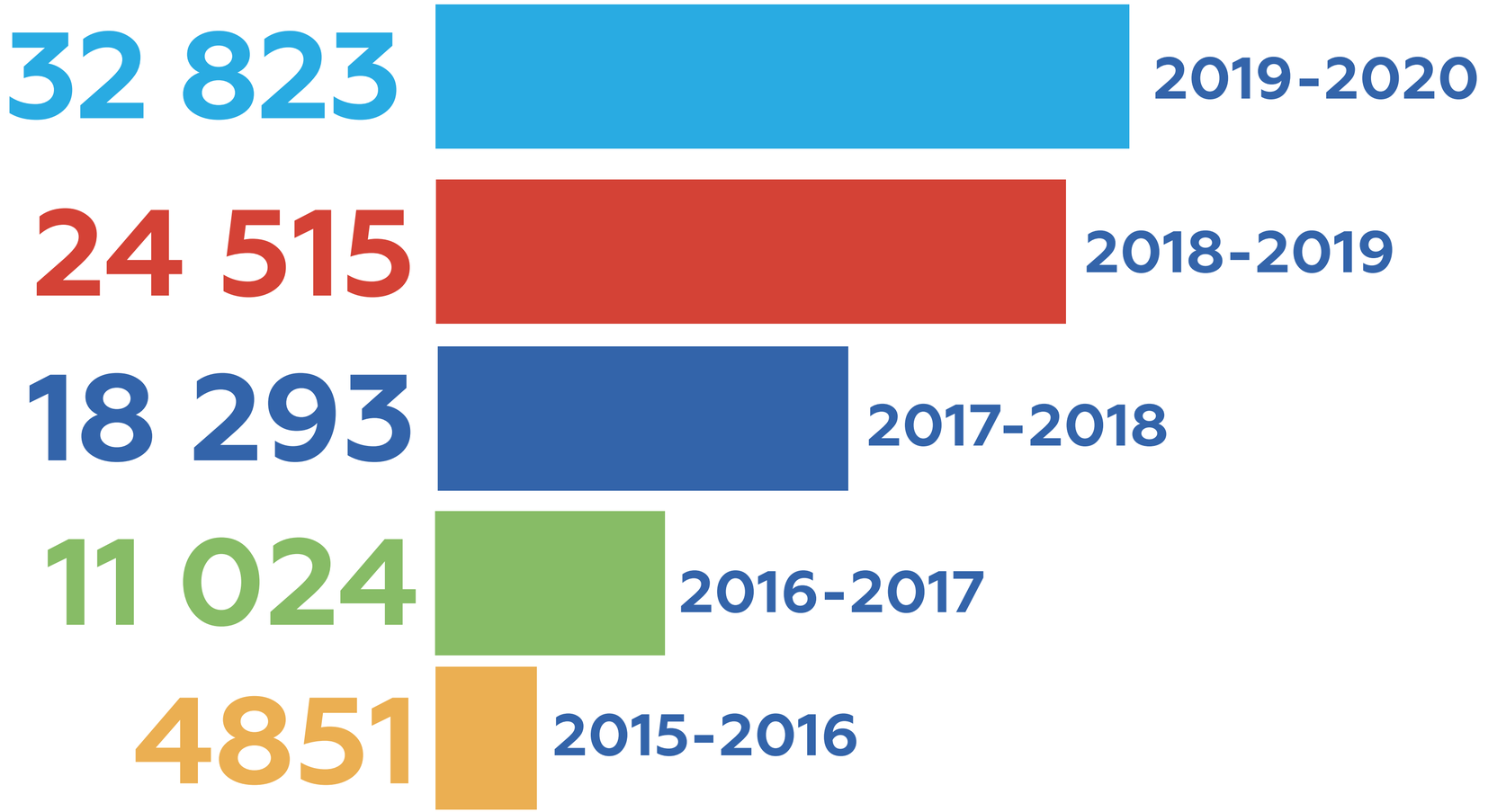
председатель Городского совета старших вожатых образовательных организаций Департамента образования и науки города Москвы,

член Общественной палаты Российской Федерации

ДТДиМ
ИМ. А.П. ГАЙДАРА

ДТДиМ
ИМ. А.П. ГАЙДАРА

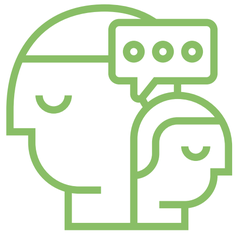
КОНТИНГЕНТ



ПРИНЦИПЫ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

Принцип № 1
Фокус на потребности

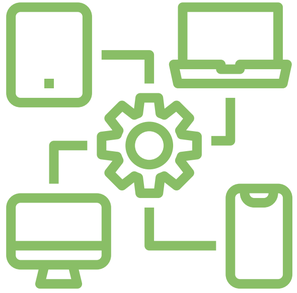
Принцип № 2
Сотрудники



Принцип № 3
Философия

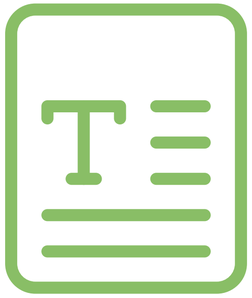
Принцип № 4
Общение

Принцип № 5
Цель



Принцип № 6
Мобильность

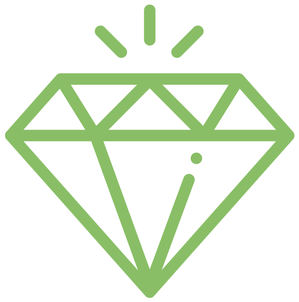
ПРИНЦИПЫ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА



ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ



СТАНДАРТЫ ОБЩЕНИЯ

ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

1. НЕ ГОВОРИ, ЕСЛИ МЫСЛЬ НЕ ПОНЯТНА ТЕБЕ САМОМУ
2. ПРАВИЛО "ПОСТОЯННОЙ ГОТОВНОСТИ К НЕПОНИМАНИЮ"
3. ПРАВИЛО КОНКРЕТНОСТИ
4. ПРАВИЛО КОНТРОЛЯ НАД НЕВЕРБАЛЬНЫМИ СИГНАЛАМИ
5. ПРАВИЛО "СОБСТВЕННОЙ НЕПРАВОТЫ"
6. ПРАВИЛО "МЕСТА И ВРЕМЕНИ"
7. ПРАВИЛО ОТКРЫТОСТИ
8. ПРАВИЛО АКТИВНОГО И КОНСТРУКТИВНОГО СЛУШАНИЯ
9. ПРАВИЛО ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

ТИПЫ СЛОЖНЫХ КЛИЕНТОВ

НЕРЕШИТЕЛЬНЫЙ

ВСЕЗНАЮЩИЙ

ХАМ

ОБИЖЕННЫЙ

ДТДиМ
ИМ. А.П. ГАЙДАРА

ОШИБКИ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

ДЕЖУРНЫЕ ФРАЗЫ

ДЛИТЕЛЬНОЕ ОЖИДАНИЕ

ИЗ РУК В РУКИ

ГРУБАЯ РЕЧЬ, ФАМИЛЬЯРНОСТЬ

НЕУМЕЛЫЕ «ПРОДАЖИ»

НИКТО НЕ ИЗВИНИЛСЯ

ДТДиМ
ИМ. А.П. ГАЙДАРА

НАДЕЖДА МИХАЙЛОВНА КУРАНИНА

директор ГБОУДО ДТДиМ имени А.П. Гайдара

8 (903) 6 101 101

KuraninaNM@edu.mos.ru

dpgaidar.mskobr.ru