



Итоговая аттестация Клиентоцентричный подход в сфере предоставления государственных услуг.GR

- 1) Дайте определение понятию «клиентоцентричность»:
- 2) Дайте определение понятию «клиентоцентричный подход»:
- 3) Продолжите определение «Система управления клиентским опытом это комплекс мероприятий по формированию условий, при которых ожидания и предпочтения клиентов определяют...»:
- 4) На какие две подсистемы делится система управления клиентским опытом в государственном секторе?
- 5) Чем определяется отличный клиентский опыт?
- 6) Выберите верное определение клиентских показателей эффективности в государственной организации:
- 7) При определении клиентских показателей эффективности целесообразно ориентироваться на 2 базовых принципа. Каких?
- 8) Опыт построения эффективных систем управления клиентским опытом говорит о том, что нецелесообразно выделять широкий перечень клиентских показателей эффективности. Что является необходимым минимумом?
- 9) Клиентские показатели эффективности являются базой:
- 10) Клиентские показатели эффективности определяют состав сервисов:
- 11) Отметьте направления совершенствования клиентского опыта:
- 12) Отметьте верный алгоритм разработки и реализации карты решений:
- 13) Дайте определение понятию «Проектирование клиентского опыта»:
- 14) Отметьте два направления проектирования клиентского опыта:
- 15) Отметьте вариант, где иерархия ценностей услуг органов власти для клиента выстроены в верном порядке:





- 16) Что должно быть включено в Кодекс клиентоцентричности?
- 17) Выберите правильное определение понятия «маршрут сотрудника»:
- 18) Выберите верный алгоритм формирования системы мотивации, направленной на повышение клиентоцентричных компетенций сотрудников:
- 19) Выберите верный принцип проведения обучающих мероприятий по повышению клиентоцентричности:
- 20) Что может являться инструментами психологического поощрения сотрудников?
- 21) Какие задачи решает Лаборатория/Комитет клиентоцентричности?
- 22) Каков функционал Лаборатории/Комитета клиентоцентричности?
- 23) Какие должности специалистов по клиентскому опыту необходимо внедрить в организационную структуру для построения в организации системы управления клиентским опытом?
- 24) Аналитик качества клиентского опыта в организации отвечает за:

