**Приложение 1**

**Программа вебинара по теме:**

 **«****Клиентоориентированность компании 2022:**

**взаимодействие с "трудными" клиентами»**

**Дата - 24 марта 2022 г.**

**Время - с 10 до 13 часов (Мск.)**

**Эксперты:**

**- Горский Дмитрий Александрович -** бизнес-тренер, коуч, магистр психологии, заместитель директора НИИ развития инновационных методик образования, доцент кафедры теории рекламы и массовых коммуникаций АНО ВО «Московский гуманитарный университет»;

**- Дивненко Ольга Владимировна** - бизнес-тренер, сертифицированный коуч, экстремальный психолог, кандидат педагогических наук, начальник отдела бизнес-образования АО «ГНИВЦ».

**Куратор образовательной программы:**

 **- Уткина Марина Игоревна** - главный специалист отдела бизнес-образования Управления организации и координации учебно-методической работы АО «ГНИВЦ».

| **№п/п** | **Время** | **Тема** |
| --- | --- | --- |
|  | 10.00-10.05 | ***Открытие. Вступительное слово представителя АО «ГНИВЦ»*** |
|  | 10.05-11.20 | * Клиентоориентированность в условиях цифровизации и пандемии.
* Признаки современной клиентооцентричной организации.
* Синергетический эффект интеграции «внутренней» и «внешней» клиентоориентированности.
 |
|  | 11.20-11.30 | ***Перерыв*** |
|  | 11.30-12.30 | * Формирование и поддержание в актуальном состоянии системы клиентоориентированного сервиса в организации: технология и практики работы с персоналом.
* Психотипы «трудных» клиентов, методы и техники повышения эффективности работы с ними.
* Профессиональные компетенции сотрудников, работающих с трудными клиентами.
 |
|  | 12.30 -12.50 | ***Ответы экспертов на вопросы слушателей*** |
|  | 12.50 – 13.00  | ***Анкетирование по результатам вебинара. Заключительное слово представителя АО «ГНИВЦ»*** |