

**Список дисциплин программы повышения квалификации
«Клиентоцентричный подход к оказанию государственных услуг СФР»**

Тема 1. Клиентоцентричность в фокусе новых подходов при работе с гражданами

Тема 2. Речевые скрипты при общении с посетителями

Тема 3. Мотивация граждан в использовании цифровых ресурсов СФР

Тема 4. Конфликтные ситуации и их урегулирование, принятие решений в нестандартных ситуациях

Тема 5. Активизирующие техники и методы релаксации

Директор высшей школы управления
государственными и муниципальными финансами



В.В. Бондалетов