

VIII Международная Конференция “Социальный маркетинг и КСО”



**Клиентский путь в технологии жизненного цикла трудоустройства молодых людей с низкими стартовыми возможностями.
Опыт разработки и апробации**

**Инна Ширшова,
руководитель направления «Инклюзивная среда»
БФ Сбербанка «Вклад в будущее»**

О спикере



Сфера профессиональных интересов:

- системная благотворительность,
- добровольчество,
- инклюзивные практики,
- культура,
- оценка социальных проектов и программ

Президент Ассоциации специалистов по оценке программ и политик

Эксперт Межведомственной рабочей группы Министерства финансов РФ по разработке предложений по повышению доступности и качества государственных муниципальных услуг



От практики к технологии

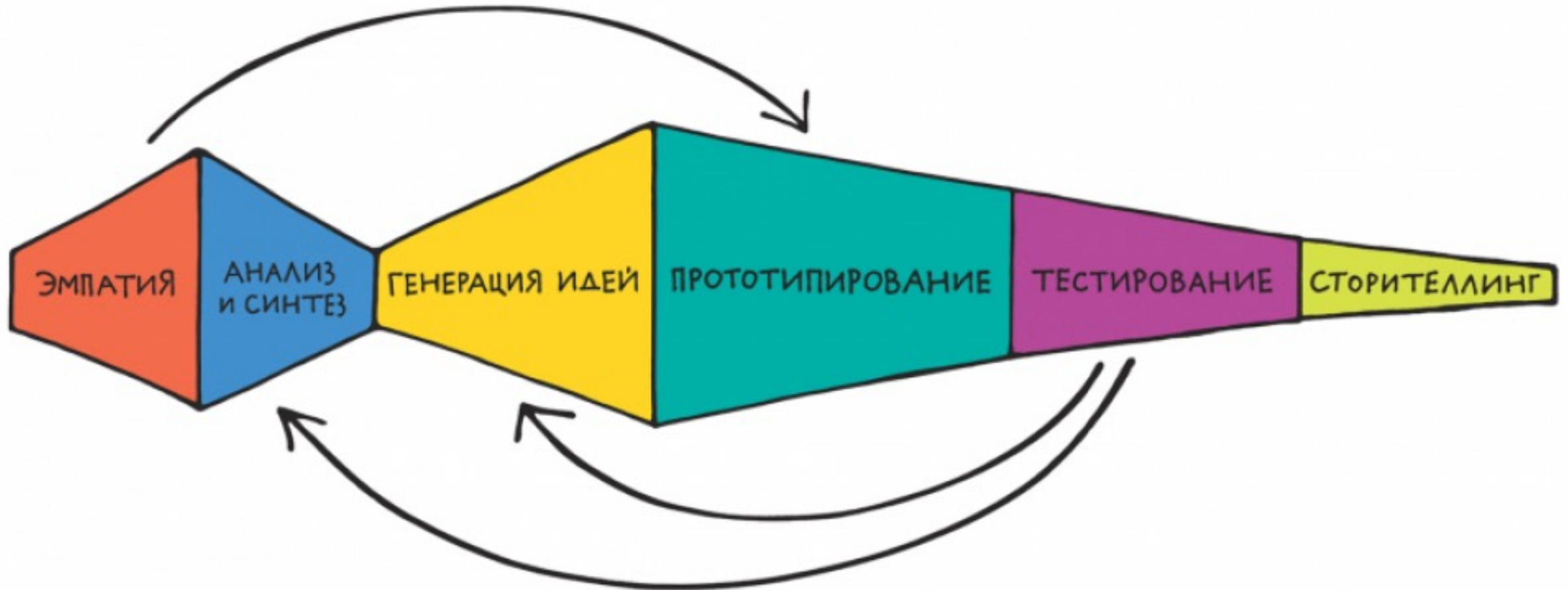


*«С 2011 года, когда мы начинали работу, и каждый день сейчас мы сталкиваемся с потребностями ребят, большую часть из которых можно решить через трудоустройство. Во многом **такая работа очень индивидуальна**. И когда возникла необходимость обеспечить тиражирование нашего опыта, мы поняли, что не знаем как описать такую индивидуальную работу»*



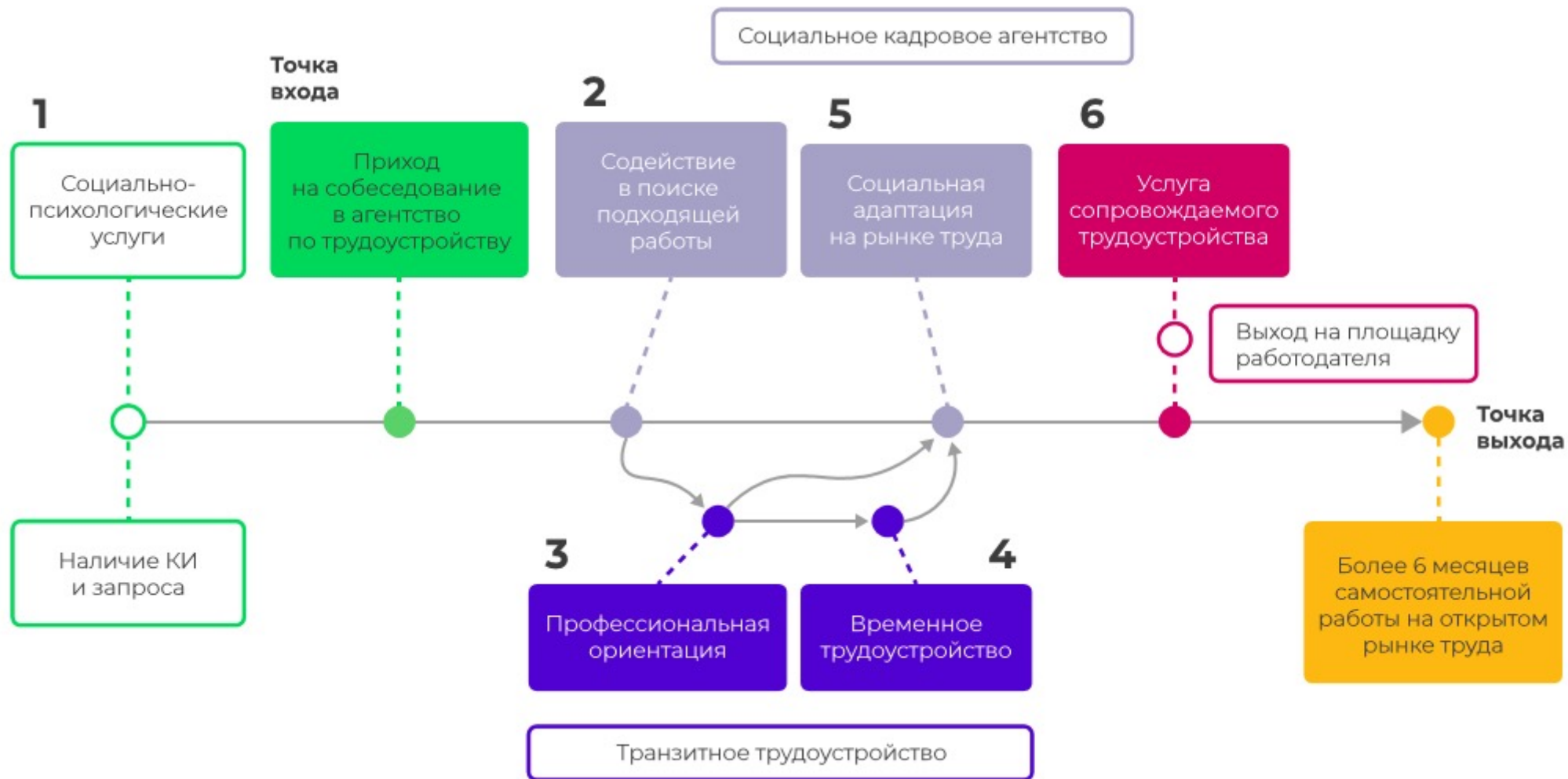
Дарья Антонова,
руководитель направления
методология проекта
«Все получится!»

Цикл дизайн-мышления



Главный вопрос дизайн-мышления - "какие есть потребности у клиента и как мы можем клиенту помочь?"

Обобщенный клиентский путь



Обобщенный клиентский путь



Социально-психологические услуги:

- выявление потребностей и запросов
- поддержка в социализации
- развитие и поддержка субъектной позиции

Выпускник обращается по рекомендации КИ, проходит собеседование

Профессиональный профайлинг:

- оценка и сопоставление пользователя с вакансиями на рынке труда и в базе вакансий
- составление индивидуального маршрута

Индивидуальный маршрут

Определяется совместно с пользователем исходя из его мотивов, потребностей, ситуации.

Дальнейший путь не линейен, пользователь может пропустить какой-то этап, повторить, вернуться в начало и неоднократно возвращаться к различным услугам

- Социально-психологические услуги
- Подготовительные этапы трудоустройства
- Этапы трудовой деятельности
- Этапы, которые не реализуются в данный момент
- Этап в разработке, ограниченная поддержка
- Aa Вспомогательная информация



Клиентский опыт: точки входа



Информацию об услугах пользователи получают от специалистов – психологов, педагогов, социальных работников, с которыми они взаимодействуют.

Для объединения ресурсов таких специалистов и обмена профессиональным опытом была создана офлайн- и онлайн-площадка - Сообщество помогающих специалистов.



Сообщество помогающих специалистов — тот самый формат профессионального комьюнити без официоза и канцеляритов, который лично я очень ждала. Я была рада встречать на мероприятиях Сообщества живых людей, находящихся «в теме», которым все сразу понятно без долгих преамбул и лишних слов



Александра Бузакова

PR-специалист благотворительного фонда «Апрель»

Клиентский опыт: омниканальность



← → ↻ vsepoluchitsya.online

Проект "Все получится" помогает найти работу выпускникам детских домов и интернатов, а также людям с инвалидностью в Санкт-Петербурге. Откликйся на вакансию, только если это про тебя. ✕

ВЫБЕРИ СВОЮ ПРОФЕССИЮ **У НИХ ПОЛУЧИЛОСЬ** **НАВИГАЦИЯ** **РАССКАЖИ О НАС**

ВЫБЕРИ СВОЮ ПРОФЕССИЮ

ВСЁ ПОЛУЧИТСЯ! ✓

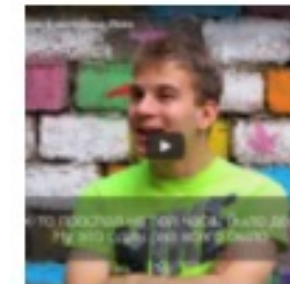
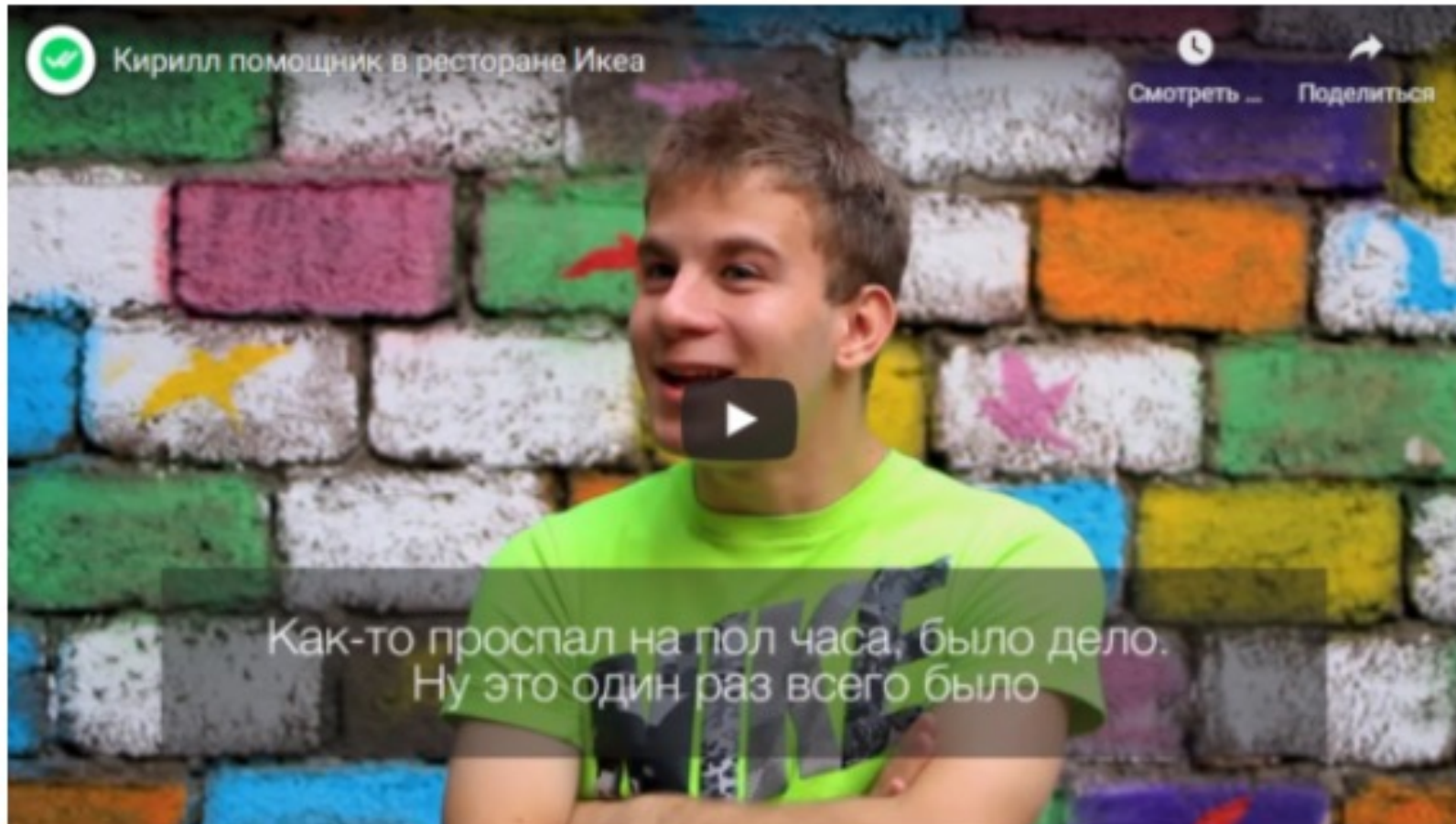
Мы найдём работу для тебя

VK ДАВАЙ В ЧАТ!

● ● ● ●

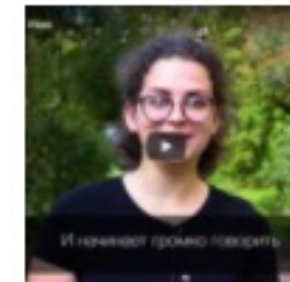
VK OK WhatsApp Telegram

Сторителлинг



16 0

Кирилл помощник в ресторане Икеа
Мне очень нравится моя работа!



4 0

Ксения кассир из Икеа
Я вообще раньше людей боялась



Олег и Света

Как эффективно управлять клиентским опытом?



«Выделенные таким образом услуги могут оказываться клиенту с большими интервалами времени, разными специалистами, а часто и разными организациями, поэтому особое значение приобретает хранение и анализ информации о пользователе и его опыте в рамках жизненного цикла трудоустройства. Для этого была разработана облачная CRM-HRM система»



Дарья Антонова,
руководитель направления
методология проекта
«Все получится!»

Облачная CRM-HRM система



ВСЁ ПОЛУЧИТСЯ ✓
CRM-HRM
сопровожаемое трудоустройство



Выход ↗

Работа-i
Центр по трудоустройству

Кандидаты

Источники

Работодатели

Словари

Аккаунты

Местоположения

События

Рассылки

Аналитика

Статистика и отчёты

Настройки

Кандидат [Добавить событие](#)

Закрыть

Редактировать

Удалить

Кандидат Иванов Иван Иванович

Аналитика

Скачать резюме



Личные данные

Общие сведения

Дополнительные сведения

Мотивация

Образование

Опыт работы

События

Фото: [скачать](#)

Добавлен: 08.12.2016 12:04

ФИО: Иванов Иван Иванович

Пол: Мужской

Дата рождения: 01.01.1995, лет: 25

Проживание:

- Санкт-Петербург
Ближайшая станция метро: Проспект Ветеранов

Контактная информация:

- Тел. номер: Личный телефон 89219111213

Закрыть

Редактировать

Удалить

Облачная CRM-HRM система



- 31.05.2017 09:21 Связь с кандидатом

Описание: Консультант Антонова Дарья Геннадьевна связался с кандидатом Иванов Иван Иванович

Комментарий: Иван, был уже на трех собеседованиях, в разных компаниях, но везде ему отказали. Он очень расстроен, иногда злится, что никто не хочет брать инвалида, не считает, что это может быть связано с его профессиональными навыками. Предложено пробное собеседование.

- 17.05.2017 09:20 Связь с кандидатом

Описание: Консультант Андреева Татьяна С связался с кандидатом Иванов Иван Иванович

Комментарий: Иван позвонил, так как получил приглашение на собеседование в мебельную компанию на должность офис-менеджера.

- 11.05.2017 09:19 Тренинг для кандидата (-ов)

Описание: Пользователь Антонова Дарья Геннадьевна добавил инфо о тренинге для Кандидатов Иванов Иван Иванович.

Комментарий: Тренинг составления резюме. Иван, сам смог составить резюме, но очень негативно воспринял идею размещения резюме на сайтах. Считает, что это бесполезно и не хочет "светиться". Обсуждены эффективные методы поиска работы. К концу тренинга, разместили резюме на сайтах. Объяснена технология поиска на сайтах.

- 28.04.2017 09:18 Завершение временной работы

Описание: Пользователь Антонова Дарья Геннадьевна добавил инфо о завершении врем. работы Кандидата Иванов Иван Иванович по вакансии . Консультант Антонова Дарья Геннадьевна

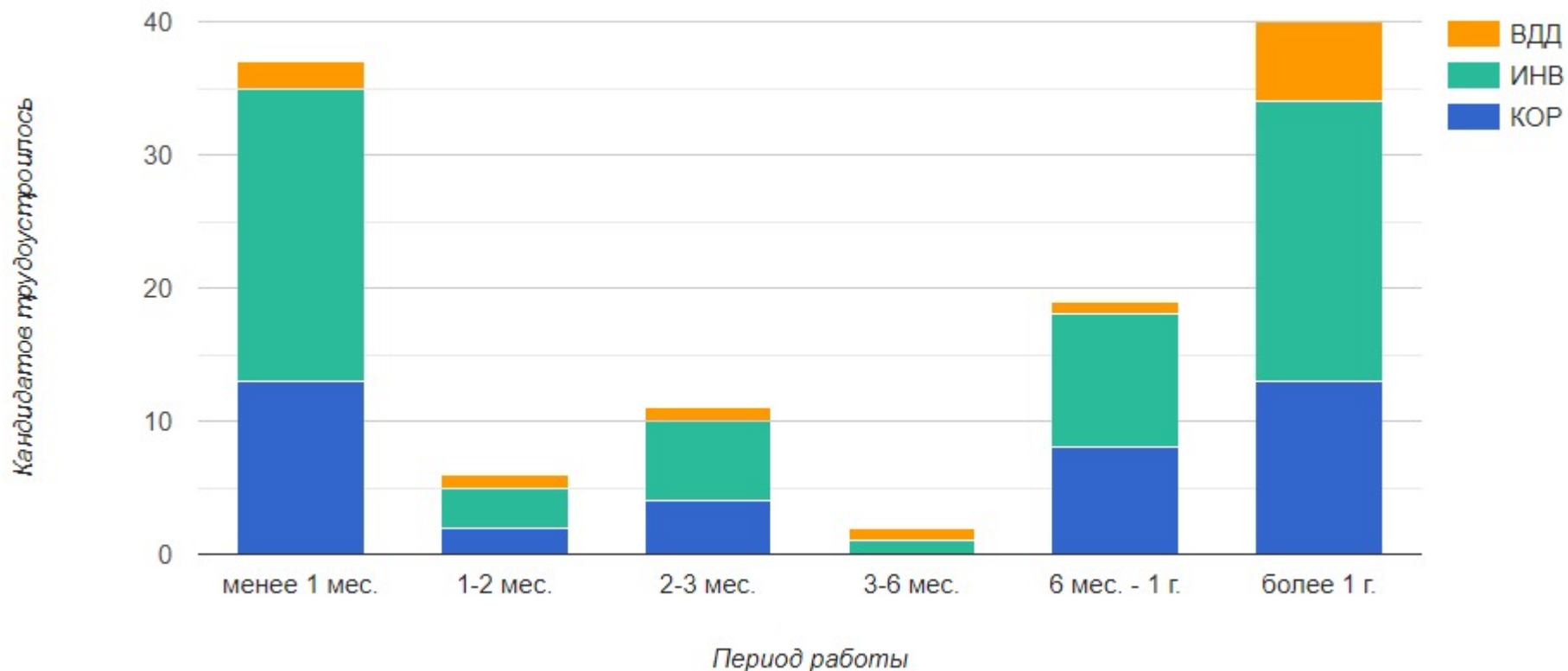
Комментарий: Кандидат завершил 3-х месячную стажировку в должности сотрудник офиса. За время работы проявил себя исполнительным и аккуратным сотрудником. Может выполнять функции офис-менеджера небольшого спокойного офиса. Основной трудностью к дальнейшему трудоустройству является эмоциональная неустойчивость. Легко расстраивается, вспыхивает при неудачах, замечаниях, а так же в новых не стабильных ситуациях. Плохо реагирует на конфликтные ситуации около него. На данный момент подходящей вакансии для него нет. Направлен на составление резюме для открытого рынка.

- 01.03.2017 09:17 Собеседование кандидата с консультантом

Описание: Пользователь Антонова Дарья Геннадьевна добавил инфо о собеседовании Кандидата Иванов Иван Иванович с консультантом Антонова Дарья Геннадьевна по вакансии

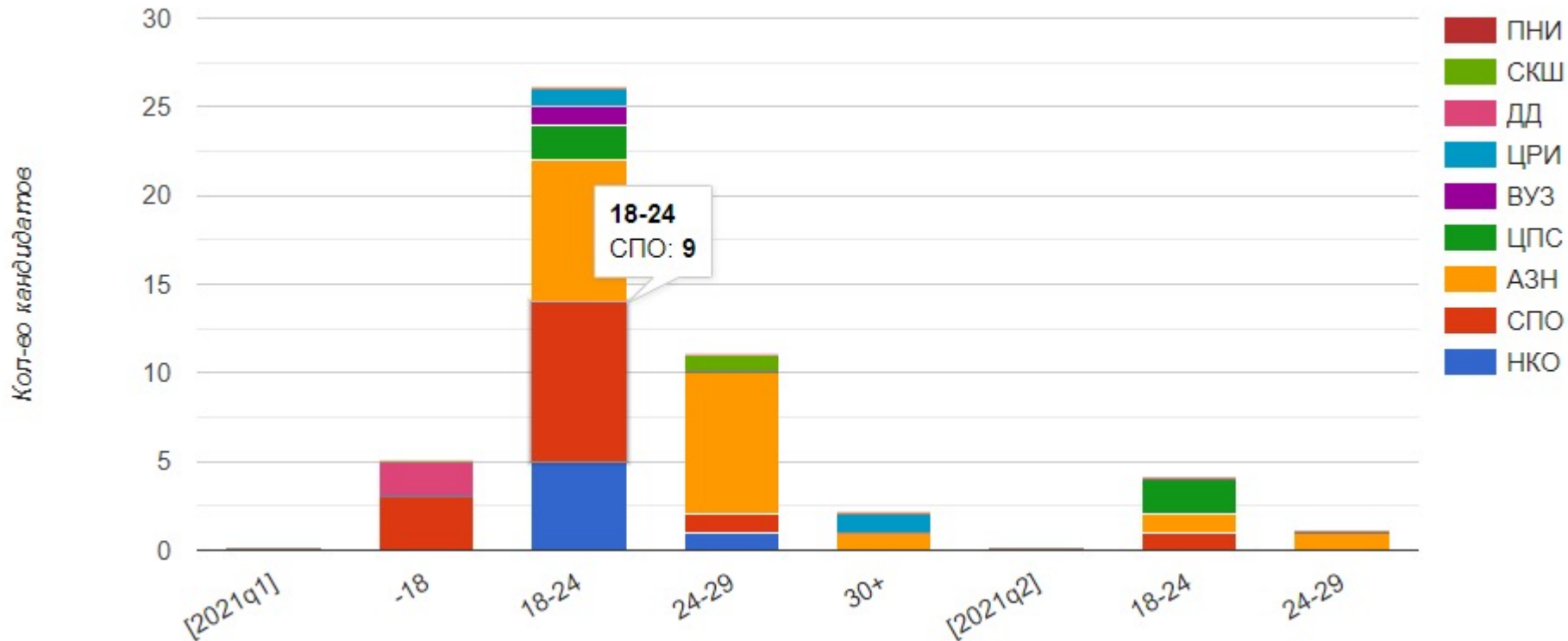
Комментарий: Проведена аттестации сотрудника на рабочем месте. Иван справляется с большинством своих обязанностей, в несколько медленном темпе, но соблюдая установленные для него нормы. Если испытывает трудности очень эмоционально реагирует, на замечания может вспылить, однако быстро отходит, может признать свою не правоту, продолжить работу. Рекомендуется развитие эмоциональной устойчивости и нарастание темпа работы.

Облачная CRM-HRM система



Количество трудоустроенных по направлению клининг, с распределением по особенностям здоровья

Облачная CRM-HRM система



Распределение первично обратившихся кандидатов по возрасту и источнику.
Отмечено: 9 пользователей в возрасте от 18 до 24 лет обратились за услугами, получив контакты от специалистов системы среднего профессионального образования.

Обратная связь на каждом этапе



*«Особую сложность в работе с нашей целевой аудиторией представляет то, что клиентам подчас крайне сложно сформулировать свои потребности. Формально люди могут озвучивать одну потребность – в работе, но у одного это может быть связано с потребностью в общении и социальном взаимодействии, у другого с реализацией себя в определенной деятельности, для третьего работа ассоциируется исключительно с материальной выгодой. **Понимание истинной потребности помогает подобрать подходящие рабочие места, а на каждом этапе выстроить оптимальный путь подготовки.***

*Таким образом большое значение приобретает получение большого количества и анализ информации о потребностях пользователя. По сути после каждой услуги/этапа **мы получаем обратную связь**, цель которой понять насколько произошедшие события/действия вызывают у него положительный отклик, насколько то, что он делает действительно отвечает его потребностям»*

Кейс апробации



*«В процессе отработки технологии в Детской деревне SOS - Лаврово было получено наибольший отклик был получен от ребят в возрасте 14 -18 лет, которым не нужна работа прямо сейчас, но важно – **заложить основу** для трудоустраиваемости, т.е. самостоятельного понимания своих сильных сторон и интересов, развития «мягких» навыков, формирования образовательной карты на пути к профессии»*



Потребовалось большее разнообразие социально-психологических услуг, а так же услуга социальной адаптации на рынке труда стала носить более общеразвивающий характер.

В. Аношина, координатор проекта в Орле

Жизненный цикл клиента



«Во время получения услуг пользователи тесно взаимодействуют со специалистами и волонтерами. В какой-то степени **ребята зависят от них и это зачастую искажает обратную связь**. Однако в дальнейшем, с развитием самостоятельности, есть возможность получить более искренние оценки полученных услуг – каких знаний и навыков не хватило, что можно организовать лучше, какие аспекты хотелось бы изменить. **Такие ответы возможно получить при поддержании длительного контакта с выпускниками технологии, в рамках неформальной беседы**. Одним из возможных путей реализации такого общения мы видим в создании сообщества выпускников «Все получится!»



Инна Ширшова
руководитель программы
«Инклюзивная среда»

Благотворительного фонда Сбербанка «Вклад в будущее»

+7 968 404 47 45

shirshova@vbudushee.ru

Спасибо за внимание!