



Минтруд  
России



РАБОТА  
РОССИИ



ВСЕРОССИЙСКИЙ  
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ИНСТИТУТ ТРУДА  
МИНТРУДА РОССИИ

# Кадровый центр «Работа России» как навигатор возможностей для клиента

**Екатерина Меркулова**

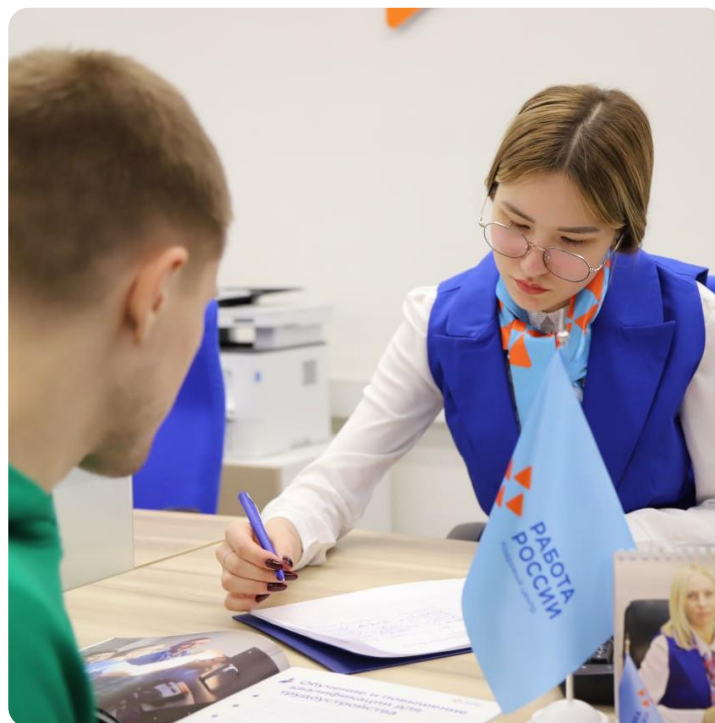
Заместитель директора  
Федерального центра компетенций  
в сфере занятости Минтруда России

Октябрь, 2026

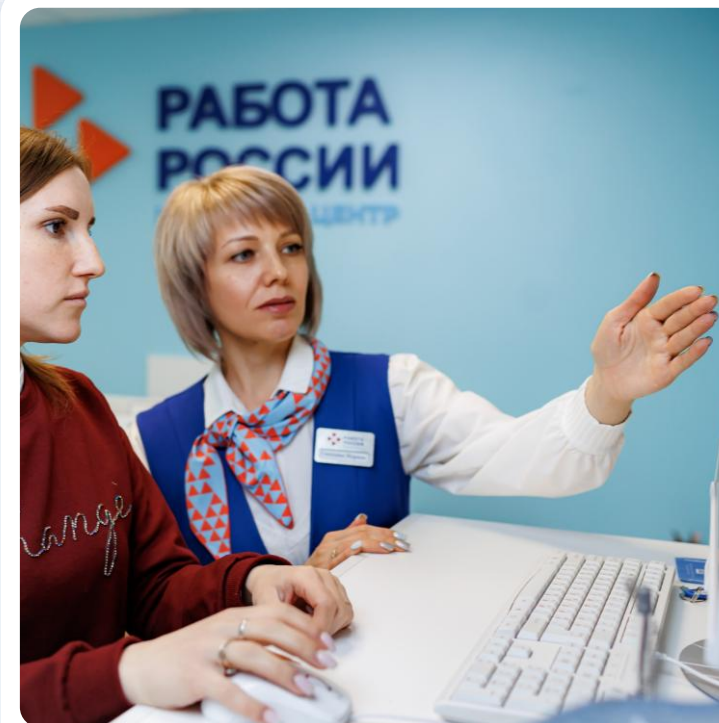
# Направления трансформации работы с клиентом



Отказ от пассивной «работы по обращению» в пользу проактивной работы по клиентским группам



Продвижение не мер господдержки или сервисов, а полезности и возможностей



Управление всем циклом работы с клиентом

# Цикл работы с клиентом

(маркетинговая модель деятельности)



# Служба по продвижению и управлению клиентским опытом



## Цель работы службы:

создать доверие, возврат за сервисами, укрепить лояльность, повысить вовлечённость, сделать для клиентов из КЦ точку притяжения возможностей.



Организация деятельности кадрового центра в соответствии с ожиданиями и потребностями граждан и работодателей



Стимулирование клиентов обращаться в кадровые центры, обеспечение удержания и возврата клиентов



Повышение узнаваемости кадрового центра и формирование его позитивного образа

Руководитель КЦ

## Рабочая группа по клиентскому обслуживанию

### Служба продвижения и управления клиентским опытом

Подразделение по управлению клиентским опытом и маркетингу

Пресс-секретарь

Подразделение по информационному сопровождению и организации массовых мероприятий

Подразделение по развитию партнерских связей

# Продвижение и управление клиентским опытом — новая основа работы Кадрового центра



## Польза



Продвижение возможностей (а не сервисов) делает коммуникацию понятной и привлекательной

## Проактивность



Проактивная работа по клиентским группам приводит нужных людей

## Цикл



Управление циклом превращает разовых посетителей в лояльных клиентов и амбассадоров КЦ

Устойчивое развитие Кадрового центра как точки притяжения и навигатора возможностей





Спасибо  
за внимание!