

# Клиентоориентированность добровольцев в социальной сфере

#МЫВМЕСТЕ



**Модуль 1.** Потребности клиентов и техники их прояснения.

**Урок 1.** Потребности и их оценка.



**Потребность** – это внутреннее состояние ощущения недостаточности чего-либо.

**Оценка потребностей** – это процесс, который ведет к принятию решения по социальной поддержке и включает две фазы: **исследование потребностей** и **планирование мероприятий по их удовлетворению**.

**Клиент** – это любой субъект или группа субъектов общения и взаимодействия, испытывающая трудности в результате сложившихся условий социального неблагополучия, и нуждающаяся в помощи для их разрешения

# Как получить информацию непосредственно о наших клиентах

#МЫВМЕСТЕ



**Беседы**

**Опросы и  
анкетирование**

**Консультирование**

**Сведения, полученные  
в результате оказания  
услуг**