

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**