«ЯЗЫК — КЛЮЧ К ДОВЕРИЮ»



ВШГУ

ДОФАМИНОВАЯ ЭКОНОМИКА: СКОРОСТЬ РЕШАЕТ ВСЁ

Мы живём в эпоху мгновенных решений — человеку достаточно 5 секунд, чтобы составить верное впечатление о собеседнике

- Государство должно говорить эмоционально, человечно и понятно
- Обратная связь должна быть быстрой: сегодня информация расходится мгновенно, а доверие строится на скорости реакции

ВШГУ

КЛИКБЕЙТ НЕ РАБОТАЕТ

(ЭТО НАУЧНО ДОКАЗАНО)

Результаты нейроисследования показали:

- Кликбейтные заголовки раздражают всех — и молодёжь, и старшее поколение
- Они не увеличивают переходы, но портят отношение к бренду
- Для государства честность важнее всего: доверие строится на прозрачности

ВШГУ

ФОРМУЛА ИДЕАЛЬНОГО ОТВЕТА ОТ ВЛАСТИ

Схема эффективного общения с гражданами:

- Приветствие + эмпатия
  (человек должен почувствовать, что его услышали)
- Конкретные меры и сроки
  (что будет сделано и когда)
- По желанию: извинения (если уместно), фото результата, позитивное завершение

> Сегодня уже **65%** жалоб публикуются в официальных госпабликах — люди формулируют проблемы чётко, а государство научилось отвечать

ВШГУ

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ НЕ ЗАМЕНИТ ЧЕЛОВЕКА

- Цифровые помощники автоматизируют рутину, но живое общение остаётся основой
- Человек всегда должен иметь выбор — общаться с ботом или с человеком



ВШГУ