

# Klant Erger Je Niet

*Een leerervaring met veel effect voor de  
dagelijkse praktijk*

## VOORDELEN VAN SERIOUS GAMING

- Ervarend leren is een effectieve manier van leren
- Alle leerstijlen komen aan bod
- Veilige leeromgeving
- Games zijn een spiegel
- Games versnellen de leerervaring
- Lage kosten

Vraag de whitepaper aan waarin deze voordelen zijn uitgewerkt.

## MEER WETEN?

Bent je geïnteresseerd en wil je weten of jouw specifieke wensen in de business game zijn te integreren? Neem dan gerust contact met ons op.

### Hoe werkt het?

Klant-erger-je-niet is een interactieve training/workshop in klantgericht ondernemen in de vorm van een business game. Deze workshop is bij uitstek geschikt om medewerkers (en managers) het belang van klantgerichtheid en klanttevredenheid te laten ervaren. Vervolgens zijn de inzichten dan weer te gebruiken om actie te ondernemen in de eigen dagelijkse praktijk.

In deze spelsimulatie is het de doelstelling om aan de klantwensen te voldoen én tegelijkertijd ook de bedrijfsdoelstellingen te realiseren. Met elkaar toewerken naar een goed resultaat en de gestelde doelen. Belangrijke principes zoals klanttevredenheid, klantwaarde, klantloyaliteit, klantbehoud en het creëren van klantambassadeurs zijn de rode draad in de game.

### Veel toepassingsmogelijkheden

Deze workshop in spelvorm duurt 4 tot 8 uur afhankelijk van de doelstellingen en wensen. Iedereen, van secretaresse tot directeur, kan meedoen. De business game is zowel geschikt voor organisaties die verkopen aan consumenten (b2c) als aan de zakelijke markt (b2b). Daarnaast is deze game ook toepasbaar in overheidsinstellingen, zorginstellingen en non-profit organisaties.

Klant-erger-je-niet is uitstekend geschikt als workshop om het belang van klantgerichtheid te benadrukken of als onderdeel van een workshop waarbij de klant meer centraal komt te staan. Focus op de klant!

### Emotionele bankrekening

In de game wordt onder andere gewerkt met de emotionele bankrekening van Stephen Covey. Hiermee wordt inzichtelijk gemaakt wat het effect is positieve en negatieve ervaringen op de klantrelatie. Bij iedere positieve of negatieve klantervaring vindt een storting plaats op de rekening van jouw bedrijf. Dit is in het spel verweven en wordt duidelijk zichtbaar. Wie is jouw ambassadeur en wie is de anti-promotor?

### Varianten voor specifieke doelstellingen

Deze business game bevat een groot aantal klantgerichtheidsprincipes en best practices op het gebied van klantgericht ondernemen. Tussendoor zijn er reflectierondes met effectieve werkvormen. Dat vergroot het inzicht van de deelnemers en biedt gelegenheid om te experimenteren met verbeteringsalternatieven.

### Vertaling naar dagelijkse praktijk

Na het spelgedeelte faciliteren onze ervaren begeleiders een workshop om de beoogde leerdoelen te vertalen naar actieplannen in de eigen organisatie. Daarmee wordt het een zeer effectieve training in klantgerichtheid.



### Aantal deelnemers

Klant-erger-je-niet spelen we met teams van 6 tot 14 personen. Bij meer deelnemers spelen we in verschillende teams tegen elkaar. Zo kunnen we ook 200 medewerkers tegelijkertijd in beweging krijgen.

### Interesse?

Wanneer je interesse hebt in deze effectieve workshop bespreken we graag je wensen en de specifieke situatie. Er zijn naast de basisversie ook verschillende varianten beschikbaar om deze training zo effectief mogelijk in te passen in het programma.