

Customer Drive

*Een leerervaring met veel effect naar 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 white paper aan.

MEER WETEN?

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

Kan jouw customer service nog beter?

Wat beweegt klanten? Wat vinden ze belangrijk? Wat werkt goed en wat werkt niet? De deelnemers ondervinden het zelf in deze effectieve business game. Belangrijke thema's zoals klantvriendelijkheid, klantgerichtheid en efficiënte afhandeling vormen de rode draad. Het gaat vooral om de beleving en elke deelnemer gaat dan ook actief aan de slag. De speelse opzet garandeert een actieve betrokkenheid, grote dynamiek en soms ook hilariteit. Dit zorgt voor een effectieve leerervaring en energie om verbeteringen ook in de praktijk door te voeren.

Klanttevredenheid en efficiënte afhandeling

In de uitdagende setting van deze game leren de deelnemers spelenderwijs belangrijke lessen over behoeften van klanten en wat er voor nodig is om daaraan te voldoen. Ook onderwerpen als het op de juiste manier afhandelen van vragen en klachten komen aan de orde. Tegelijkertijd voelen deelnemers echter de druk om dit ook efficiënt te doen om, zodat de wachttijden niet oplopen. Het is een leerzame zoektocht naar de balans tussen effectiviteit, kwaliteit en kosten.

Nadruk op de eigen verantwoordelijkheid

In deze business game ligt de nadruk op het eigen handelen en eigen verantwoordelijkheid. Wat werkt en wat niet? Wat kun je zelf beter doen? De deelnemers krijgen op een leuke manier feedback van de klanten. Daardoor veranderen ze tijdens het spel hun aanpak en ervaren ze wat het beste werkt. Hiermee stimuleren we belangrijke vaardigheden als empathie, het stellen van de juiste vragen en het nakomen van beloftes.

Veel meer dan een spel

Customer Drive is veel meer dan een spel. Het is een actieve leerervaring die door het speelse karakter diep doordringt. Deelnemers geven en ontvangen tijdens de game direct feedback en verbetertips. Hierdoor ondervinden ze zelf wat effectief is in de omgang met klanten. Het is ook mogelijk om de game te combineren met aanvullende trainingsmodules om het gewenste gedrag tot in de kleinste details te oefenen.

Van theorie naar praktijk

Aan deze training liggen klantgerichte serviceconcepten ten grondslag zoals First Call Resolution, verantwoordelijkheid nemen en klachtenafhandeling. De theorie wordt op een speelse manier omgezet in een indringende ervaring voor de deelnemers. Dit vormt een goede basis om het gewenste gedrag verder vorm te geven en te laten bekijken.



Stimuleren van klantgerichte competenties

Klantgerichtheid is in deze game de sleutel om succesvol te zijn. Net zoals dat in het echte leven het geval is.

Deze game activeert competenties die ook in organisaties zeer gewenst zijn:

- **Doorvragen:** grondig inventariseren van wensen en behoeften van klanten.
- **Empathie:** aandachtig luisteren en de klant het gevoel geven dat deze gehoord wordt.
- **Proactief handelen:** vanuit de klant denken en anticiperen op de behoeften en wensen van de klant.
- **Oplossend vermogen:** open en eerlijk zijn wanneer diensten niet geboden kunnen worden of als er problemen zijn.
- **Klantfocus:** ervoor zorgen dat de klant tevreden is en desgewenst extra service verlenen.
- **Kostenbewust handelen:** oog hebben voor de kosten van servicemaatregelen.