



Businessgame: Klant erger je Niet



Klant erger je niet is een marketing en sales game voor uw managers, personeel, studenten en/of medewerkers.

Klanten, klantwaarde en klantgerichtheid staan in deze businessgame centraal.

Deze workshop duurt een halve tot een hele dag en is bij uitstek geschikt om medewerkers het belang van klanten te laten ervaren en de inzichten te gebruiken om in de eigen onderneming actie te ondernemen. De toepassingen zijn als volgt:

- Klantfocus vergroten. een ervaring met veel effect en bewustwording
- Klantgerichtheidstraject. Zowel bij de kick-off als gedurende het traject helpt de game om de neuzen dezelfde kant op te krijgen.
- Heisessies, managementdagen, klantendagen. Levendige discussies over de essentie van klantgerichtheid.

Hoe werkt het:

In de workshop speel je als team de medewerkers en managers van reisbureau TacticTravel. TacticTravel verkoopt aan zakelijke klanten en aan consumenten. De deelnemers streven ernaar om aan de klant-wensen te voldoen en de bedrijfsdoelstellingen te realiseren. De principes zoals klanttevredenheid, klantwaarde, klantloyaliteit, klantbehoud en het creëren van ambassadeurs zijn de rode draad door de game.

De inhoud en samenstelling is gebaseerd op een simulatie van een werkelijk reisbureau.



Doelen van het spel:

Intense leerervaring

In elke ronde van Klant-Erger-Je-Niet leren de deelnemers van hun ervaringen en krijgen ze de kans om de opgedane kennis toe te passen in de volgende ronde. De terugkoppeling van de resultaten en de feedback van de spelleider zorgen voor een intense leerervaring.



Hoge beklijving

Van een presentatie onthoudt men 10-20% van de inhoud, bij businessgames is deze beklijvingsfactor veel hoger, tot wel 80%.

Spiegelfunctie

De feedback tijdens Klant-Erger-Je-Niet laat als een spiegel zien wat je doet en hoe je dit doet. Dit geeft de mogelijkheid om te leren van het eigen handelen





en het handelen van de groep. De spelleider heeft ruime ervaring met dit spel en stimuleert de deelnemers om te kijken naar wat er in de eigen werksituatie beter kan.

Experimenteren en leren

Zowel voor individuen als voor de groep biedt een speelse simulatie als Klant-Erger-Je-Niet de mogelijkheid te experimenteren met alternatieven en hiervan te leren. Dit noemen we de vensterfunctie. Dit maakt energie vrij om ook in de eigen werksituatie stappen naar verbetering te nemen.

Toepassing Klant-Erger-Je-Niet in uw bedrijf:

Actief in B2B of in B2C? Klant-Erger-Je-Niet is overal inzetbaar waar klanten belangrijk zijn. Ook in overheid en not-for-profit. Klant-Erger-Je-Niet wordt gespeeld met teams van 6 tot 14 personen. Bij meer deelnemers spelen we met meer teams tegen elkaar. Zo kunnen we ook 200 mensen tegelijkertijd in beweging krijgen.



Voor wie?

- Medewerkers binnen afdelingen
- Afdelingen die met elkaar samenwerken
- Projectteams, Managementteams
- Dit spel is voor iedereen, van directeur tot secretaresse

Deelnemers aan het woord:

“Ik ben erg positief. Goed uitgedacht, flexibel opgezet, professioneel uitgevoerd. De game is voor diverse doelen in te zetten, zoals het verkrijgen van strategisch inzicht en teambuilding”
Gosen Kram, Opleidingscoördinator, ING Retail / Callcenter

“Ik heb genoten van dit spel. Knelpunten komen al na één spelronde duidelijk naar voren.”
Ronald van der Meer, Manager Thuishemodialyse, Dianet Dialysecentra

“Draagvlak of commitment nodig? Kickoff voor CRM project? “Dit spel is een aanrader.”
Karin de Beer, Manager Klantexpertise, NS Hispeed

Opdrachtgevers aan het woord:

“Hoe krijg je bij 150 medewerkers tegelijk helder wat CRM voor onze organisatie betekent? Met het spelen van Klant-Erger- Je-Niet is dat in één avond op speelse wijze duidelijk geworden. Over deze sessie zal nog lang nagesproken worden.”
Danielle van der Zee, CRM Specialist, Rabobank

“We hebben Klant-Erger-Je-Niet met alle medewerkers van ons bedrijf gespeeld en iedereen was heel actief en fanatiek bezig. Een echte aanrader om helder in beeld te krijgen wat klantgerichtheid inhoudt en hoe je dat in de haarvaten van je bedrijf kunt verweven.”
Wim Kusters, Markerteer, Business Lease Nederland.

U levert de mensen, Wij het spel, de spelleider en de benodigde kennis

