

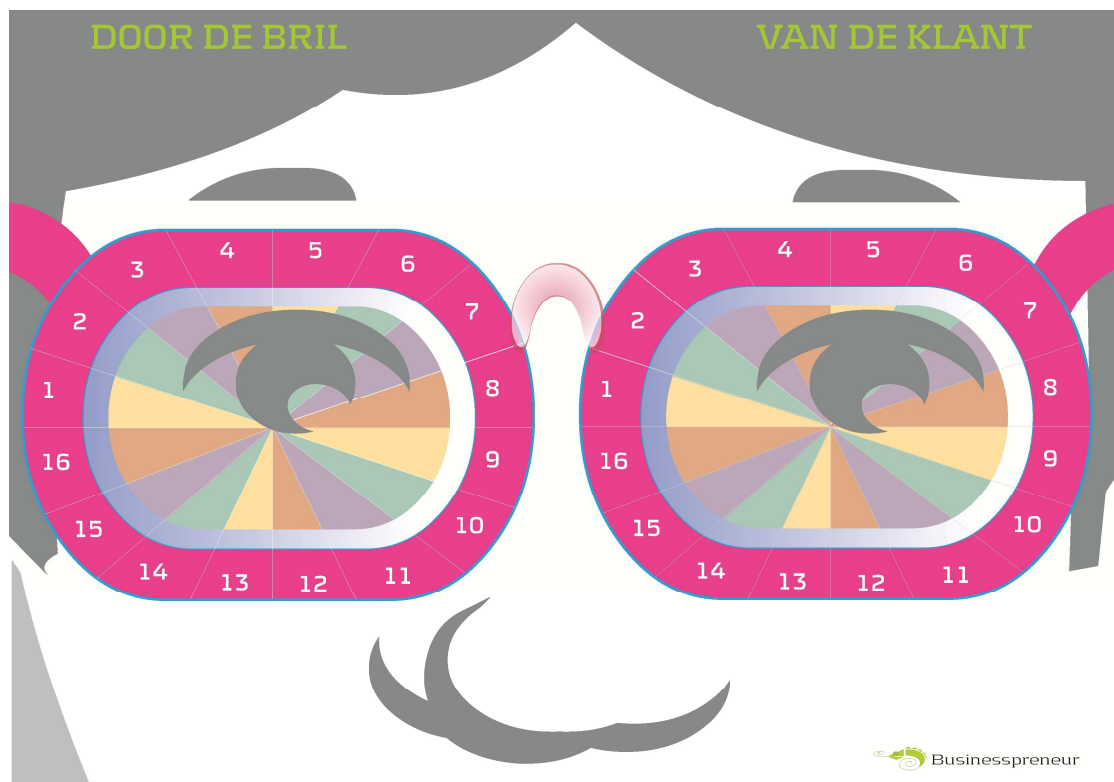
HET SPEL - DOOR DE BRIL

VAN DE KLANT -

Doel

In deze spelvorm worden specifieke vragenstukken voorgelegd en een gewenste benadering besproken. De teams ervaren spelenderwijs wat men verstaat onder :

- Elkaar aanspreken en feedback geven
- Regie nemen, bewust zijn van je eigen invloed en hoe je die kunt gebruiken
- Bewust zijn van je eigen gedrag, welke reactie roept jouw gedrag en houding op bij een klant



Opzet

De deelnemers krijgen een pion die zij in het vakje 1 op de bril plaatsen.

Er wordt vervolgens om de beurt gespeeld, waardoor elke deelnemer persoonlijk aan bod komt. Per vakje krijgt men een vraag voorgelegd uit één van de categorieën en moet men een keuze maken uit vier antwoorden.

Hoewel de deelnemer zelf tot een keuze moet komen, mag hij van iemand uit zijn eigen groep advies inwinnen voor hij met de definitieve antwoordkeuze komt.

De antwoordkeuzes vertegenwoordigen allemaal een bepaalde waarde. Het antwoord dat het beste aansluit bij de gewenste klantbenadering verdient de meeste punten. De groep die uiteindelijk de meeste punten heeft verzameld heeft gewonnen en ontvangt de geliefde dienstverlenersbokaal.

Categorieën

De blijde klant (klanttevredenheid)



Een categorie vragen waarbij de medewerker wordt uitgedaagd met oplossingen te komen waar de klant blij van wordt

Eerlijk en oprecht (integriteit)



Een categorie waarbij de medewerker moet nadenken over vraagstukken waarbij hun integriteit op de proef wordt gesteld

Afspraak is afspraak (kader bewaken)



Een categorie waarbij de medewerker met oplossingen moet komen voor vraagstukken die spanningsvelden bevatten tussen gemaakte afspraken en goed dienstverlenerschap

Aandacht (proactief handelen)



Een categorie waarbij de medewerker kan laten zien hoe hij met werkelijke aandacht voor de ander proactief en initiatiefrijke te werk gaat