



Lietišķā apmācību spēle
2016



SMART
GAMES
CLUB

Relax and learn

Lietišķā apmācību galda spēle

“Iebildumi un sūdzības” (klientu apkalpošana)

“Iebildumi un sūdzības” (klientu apkalpošana) ir praktiska prasmju apmācību spēle, kas uzlabo klientu apkalpošanas speciālistu prasmes atbildēt uz klientu iebildumiem un sūdzībām, risināt problēmsituācijas vai pareizi atteikt klientam.

Spēle ir veidota kā pašapmācoša, tādējādi, uzņēmums, kas iegādājas šo spēli, faktiski iegādājas viegli lietojamu apmācību instrumentu - treniņu, ko var vadīt jebkurš uzņēmuma darbinieks, vienkārši izlasot noteikumus.

Spēles “Iebildumi un sūdzības” (klientu apkalpošana) galvenie rezultāti:

- Spēles dalībnieki uzlabos savas prasmes atbildēt uz klientu iebildumiem un sūdzībām
- Spēles dalībnieki uzlabos savas prasmes pareizi atteikt klientam
- Spēles dalībnieki uzlabo prasmes piedāvāt risinājumus problēmsituācijās
- Spēles dalībnieki gūs godīgu atgriezenisko saiti par savām prasmēm strādāt ar klienta iebildumiem un sūdzībām
- Spēles dalībnieki viens no otra pārņem efektīvākos risinājumus dažādām situācijām

Spēles “Iebildumi un sūdzības” (klientu apkalpošana) norise:

Spēle ir pietuvināta reālajām dzīves situācijām. Spēles dalībnieku uzdevums ir atbildēt uz klientu dažādiem iebildumiem, sūdzībām un pat absurdām prasībām tā, lai klients vienalga paliek apmierināts. Vērtētas tiek klientu apkalpošanas speciālistu prasmes komunicēt, atspēkot iebildumus, atteikt un uzņemties atbildību par problēmsituāciju risināšanu. Spēlē dalībnieki mācās pieskaņoties klientam, vadīt sarunu, atbildēt uz iebildumiem un risināt problēmsituācijas, menedžēt savu attieksmi pret klientu un sarunu. Spēlē uzvar dalībnieks, kurš to dara veiksmīgāk par citiem. Spēlē ir arī pieredzes apmaiņas mehānisms, kas nodrošina vieglu prasmju un zināšanu apmaiņu starp spēlētājiem.





SMART
GAMES
CLUB

Relax and learn

Spēles “Iebildumi un sūdzības” (klientu apkalpošana) pielietojums:

- Spēli izmanto klientu apkalpošanas speciālistu prasmju uzlabošanai darbā ar klientu iebildumiem un sūdzībām.

Spēles detaļas:

- Spēles ilgums – 4 stundas
- Spēles dalībnieku skaits – viens spēles komplekts paredzēts 2-12 cilvēkiem
- Spēli ieteicams pielāgot uzņēmuma specifiskajām situācijām klientu apkalpošanā.



SMART
GAMES
CLUB

Relax and learn