



Know how – show how!

basic

Lietiškā apmācību galda spēle

“Know how – show how!” (basic) ir praktiska prasmju apmācību spēle, kas uzlabo vispārējās klientu apkalpošanas prasmes, trenē iemaņas darbam ar klienta iebildumiem un pretenzijām, motivē pārdevējus izzināt klientu vajadzības, palīdz pārdevējiem apgūt vajadzību izzināšanas metodes un noslēgt darījumu. Spēles dalībniekiem ir jāgūst uzvaras punkti, efektīvi apkalpojot klientus, izzinot klientu vajadzības un noslēdzot darījumus. Papildus pārdevēji trenē arī papildu produktu pārdošanas iemaņas.

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 “Know how – show how!” (basic) galvenie rezultāti:

- Spēles dalībnieki apgūst tehnikas klientu vajadzību izzināšanai
- Spēles dalībnieki mācās sadzirdēt klientu
- Spēles dalībnieki atsvaidzina un uzlabo savas klientu apkalpošanas prasmes
- Spēles dalībnieki gūst godīgu atgriezenisko saiti par savām pārdošanas prasmēm
- Spēles dalībnieki viens no otra pārņem efektīvākos risinājumus dažādām pārdošanas un klientu apkalpošanas situācijām
- Samazinās klientu iebildumu daudzums pārdošanas sarunās
- Spēles dalībnieki iegūst prasmes atspēkot klientu iebildumus
- Spēles dalībnieki trenē papildus produktu pārdošanas prasmes

NESKAIDRO KLIENTA ATBILŽU PRECIZĒŠANA

Dažreiz klients savās vēlmēs nosauc nekonkrētas lietas:

- ērts, labs, interesants, lēts u.t.t. Jebkura tāda lieta ir jāprecizē, lai piedāvātu klientam vēlamu.

To dara ar sekojošiem jautājumiem:

“Ko nozīmē priekš jums “ērts”?”

“Kā jūs zināsiet, ka esat dabūjuši “interesantu”?”

Ja teiktais atkal ir nekonkrēts, tad tas

Uzdod darbiniekam neitrālu jautājumu, kas vispār neattiecas uz uzņēmumu vai produktu.

Darbinieks saņem žetonu, ja atbild klientam tā, kas klientam ir apmierināts.

Spēles “Know how – show how!” (basic) norise:

Spēle ir pietuvināta reālajām dzīves situācijām. Spēles dalībnieku uzdevums ir, pārstāvēt savu uzņēmumu, izzināt klientu vajadzības, atbildēt uz dažādiem klientu jautājumiem un noslēgt darījumus (pieprasīt pirkumu) piedāvājot arī papildus produktus. Papildus spēlē pastāv arī rindas simulācijas iespējamība, kas tuvina darbinieka mācības reālajai situācijai. Vērtētas tiek pārdevēju spējas sadzirdēt klientu un pieskaņoties tam, izzināt vajadzības, pieprasīt pirkumu un arī atrisināt sarežģītas situācijas, kā arī spēles dalībnieku prasmes pielietot spēlē dotās tehnikas. Spēlē uzvar dalībnieks, kurš to dara veiksmīgāk par citiem. Spēlē ir arī pieredzes apmaiņas mehānisms, kas nodrošina vieglu prasmju un zināšanu apmaiņu starp spēlētājiem.

Spēles “Know how – show how” pielietojums:

- Spēli izmanto, vispārējās klientu apkalpošanas prasmju uzlabošanai.
- Spēli izmanto darbinieku pārdošanas prasmju uzlabošanai
- Spēli izmanto gan jaunu darbinieku apmācībai, gan pieredzējušo darbinieku prasmju atsvaidzināšanai
- Spēli izmanto, lai palielinātu veiksmīgu pārdošanas sarunu skaitu un klientu apmierinātību.

Spēles detaļas:

- Spēles ilgums 4 stundas (rindas simulācijas gadījumā ilgums palielinās)
- Spēles dalībnieku skaits – viens spēles komplekts paredzēts 2-12 cilvēkiem

