

Wordt u al geholpen?

*Een serious game over klanttevredenheid
voor 3 teams van 3 tot 6 spelers*



Doelgroep

Dit spel is bedoeld voor medewerkers van grote organisaties met klantcontact. Klanten melden zich met hun verzoeken niet altijd meteen bij de juiste medewerker van zo'n organisatie. Hoe voorkom je dat deze klanten meer dan één keer worden doorverwezen en dan door de organisatie gaan zwerven, dus zwerfklant worden?

Spelopzet



Het spel speelt zich af in een warenhuis. Het warenhuis bestaat uit drie afdelingen: *Met een kluitje in het riet*, *Van het kastje naar de muur* en *Van hot naar her*. Op elke afdeling zitten zes shops met een eigen assortiment. Iedere speler is verantwoordelijk voor één shop.

Klanten dienen zich aan in de vorm van kaarten met een vraag, opdracht of klacht. Spelers handelen deze klantkaarten zelf af of verwijzen de klant door naar een collega. Doel van het spel is: zoveel mogelijk tevreden klanten, wiens behoeften zo snel en zo goed mogelijk zijn vervuld.



Het spel wordt gespeeld in drie rondes van tien minuten. Per ronde worden de volgende scores bepaald: gerealiseerde omzet, investering in kennis, aantal geholpen klanten, aantal contactmomenten per klantvraag en aantal niet-geholpen klanten. De spelleider verzorgt een uitgebreide debriefing, gericht op de leerdoelen, aan de hand van de scores.

Leerdoelen

Na het spelen van het spel voelen deelnemers zich meer verantwoordelijk voor hun klantcontact en zijn ze zich ervan bewust dat ze voldoende kennis nodig hebben (over de klantvraag en over de eigen organisatie) om de juiste doorverwijzingsbeslissing te nemen.

Benodigheden

- 9 tot 18 spelers, evenredig te verdelen over 3 teams
- minimaal 1,5 uur speeltijd (inclusief debriefing)
- ruime zaal met 6 tafels en 20 stoelen
- 3 facilitators: 1 spelleider en 2 klantvertegenwoordigers
- laptops voor de klantvertegenwoordigers
- driedimensionaal spelbord
- de hulpmiddelen op onderstaande foto



Informatie



© 2010, Yvonne Bax, Sjaak Griffioen, André Groenewoud en Jacintha Timmermans.

Het prototype van dit spel is ontwikkeld in opdracht van de ING, tijdens de mastercursus *Serious Gaming voor Professionals* van de TU Delft.

Neem voor meer informatie contact op met Jacintha Timmermans:

jacintha@quinom.nl of 06 – 2956 2958.