

Inzetbaar in allerlei situaties

Of je nu zaken doet met consumenten of met bedrijven, 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.

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, teambuilding enz."

Gosen Kram, Opleidingscoördinator, ING Retail / Callcenter

"Ik heb genoten van Klant-erger-je-niet. Knelpunten komen al na één spelronde duidelijk naar voren."

Ronald van der Meer, Manager Thuishemodialyse, Dianet Dialysecentra

"Ik heb het spelen van Klant-Erger-Je-Niet als zeer interessant en leerzaam ervaren, maar vooral ook als erg leuk. Ik denk dat het een goed instrument is om te werken aan onderling begrip en teamwerk."

Bibi van der Steen, Rochdale Onderhoud BV

"Draagvlak of commitment nodig? Kickoff voor CRM project? 'Klant-erger-je-niet' is een aanrader."

Karin de Beer, Manager Klantexpertise, NS Hispeed

Voor wie?

- Medewerkers binnen afdelingen
- Afdelingen die met elkaar samenwerken
- Projectteams
- Managementteams

Klant-erger-je-niet is voor alle teams die verantwoordelijk zijn voor tevreden klanten.

We spelen de game geregeld met alle medewerkers van de gehele organisatie.





Opdrachtgevers aan het woord

“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

“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

Klant-Erger-Je-Niet is leerzaam, dynamisch en inspirerend. In een heel korte tijd zie je hoe belangrijk het is om de vraag van je klant goed te kennen en je processen hierop in te richten.”

Wendy Verdenius, programmamanager, Gemeente De Bilt

Veranderkundige principes

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 leerervaring die veel intenser is dan het bijwonen van een lezing of presentatie.

Hoge bekliving

Van een presentatie onthoudt men 10 - 20% van de inhoud, bij businessgames is deze beklivingsfactor veel hoger, tot wel 80%. Dit maakt games een zeer effectief instrument voor het initiëren van veranderingen.

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 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.





Investering

Bij een groep van maximaal 14 personen is de prijs € 2.950 en bij twee groepen € 4.200. Voor extra deelnemers zijn de meerkosten € 146,50 per deelnemer.

De prijzen zijn inclusief alle spelmaterialen en begeleiding door één of meer ervaren facilitators op je eigen locatie. Daarbij komen dan alleen nog btw en reiskosten.

Specifieke wensen of een aangepast programma? Vraag ons naar de mogelijkheden.



Contact

Neem voor meer informatie contact op met Ruud Verduin of Hans Vegter

www.customergames.nl
info@customergames.nl
030-2209793



Klant-erger-je-niet Businessgame over klantgerichtheid

Stimuleren van klantgerichtheid op een speelse manier

Klant-erger-je-niet is een actieve workshop in spelvorm.

De workshop is bij uitstek geschikt om deelnemers het belang van klantgerichtheid te laten ervaren en de inzichten vervolgens in de eigen werksituatie te activeren. Belangrijke thema's zoals van buiten naar binnen kijken, klantbehoeften, klanttevredenheid, klantcommunicatie en het creëren van ambassadeurs of promoters zijn de rode draad door de game. Ook onderlinge samenwerking en het delen van klantinformatie spelen in de game een belangrijke rol.

Klant
erger je niet!

Toepassingsmogelijkheden

Klantfocus vergroten.

Klant-Erger-Je-Niet zorgt voor een ervaring met veel effect.

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.

