

Customer drive

Ervaar via Customer Drive, op een speelse- en persoonlijke manier, wat klanten belangrijk vinden in een klantenservice omgeving. In deze business game worden deelnemers ondergedompeld in een nieuwe omgeving, zodat ze oude patronen kunnen loslaten en iedere deelnemer op gelijke voet begint. Deze training is bijzonder geschikt voor klantenservice, contact centers en baliepersoneel.

Werkwijze

In een uitdagende setting leren de deelnemers spelenderwijs belangrijke lessen over het ontdekken van de behoeften van de klant en het voldoen aan de klantwensen. Ook onderwerpen, zoals het op de juiste manier afhandelen van vragen en klachten, komen aan de orde.

Spelen deze vragen bij jouw organisatie en medewerkers?

- Wat beweegt de klant?
- Wat vinden ze belangrijk?
- Welke aanpak werkt goed en welke werkt niet?

Dan is dit de business game voor jou!

Tijd voor feedback

Na elke ronde is er een reflectiemoment, waarin we onderlinge feedback uitwisselen, kansen detecteren en conclusies trekken. Na het spelen van deze game hebben je klanten en prospecten geen geheimen meer voor jou. Je wordt succesvoller in je verkoop en het wordt gewoon leuker om doen.

Leerdoelen van Customer Drive

1. Oefenen van alle klantcontact-vaardigheden, zowel telefonisch als via persoonlijk contact;
2. Grondig inventariseren van wensen en behoeften van klanten, waardoor je de vraag achter de vraag kunt beantwoorden;
3. Aandachtig luisteren en de klant het gevoel geven dat deze gehoord wordt, dus het trainen van empathisch vermogen;
4. Op een klantgerichte manier 'nee' leren zeggen als je geen oplossing hebt voor de klant;
5. Vanuit de klant denken en anticiperen op de behoeften en wensen, dus leer proactief handelen;
6. Verantwoordelijkheid nemen en klantvragen zo snel mogelijk oplossen (ook wel bekend onder first call resolution);
7. Focussen op de klant, dus ervoor zorgen dat de klant tevreden is en desgewenst extra service kan verlenen.

Toepassingen

Wil je klantgerichtheid op een speelse manier onder de aandacht brengen, dan is deze training precies wat je zoekt. Deze game is geschikt voor iedere organisatie, zowel profit als non-profit. Als er maar gestreefd wordt de juiste ondersteuning te bieden aan leidinggevenden, zodat de medewerkerstevredenheid wordt geoptimaliseerd en de business resultaten verbeteren.

Deze business game biedt een bijzondere ervaring, want Customer Drive is niet enkel leuk en dynamisch, maar ook leerzaam en effectief. 'Customer drive' is ook geschikt om met grote groepen te spelen.

- Als kick-off of sum-up van een traject;
- Stand alone trainings business game;
- Onderdeel van een training of trainingstraject;
- Als teambuildingsactiviteit met een boodschap, zoals bij een bedrijfsdag.