KU NIEŚMIERTELNOŚCI

OBSŁUGA KLIENTA

3-4h | 4-16 osób * | indoor /outdoor | PL **

* Za dopłatą możliwe zwiększenie liczby uczestników.
** Za dopłatą możliwe prowadzenie gry w języku angielskim i niemieckim.

Co zrobisz, aby zyskać nieśmiertelność?

Cztery rasy zamieszkujące Nieprzebyty Bór – Ludzie, Elfy, Krasnoludy i Druidzi – poszukują przepisu na wywar dający nieśmiertelność. Każda rasa posiada przekazywaną od pokoleń tajemną wiedzę na temat hodowli roślin i produkcji składników, jednak by przygotować eliksir, potrzebna jest połączona wiedza wszystkich ras. Czy mimo różnic uda się osiągnąć porozumienie?

Gra dla:
- osób odpowiedzialnych za kształtowanie zasad dotyczących sposobu budowania relacji z klientami i opracowujących strategie sprzedażowe w firmach
- przedstawicieli handlowych, sprzedawców oraz osób kontaktujących się z klientami, których skuteczność zależy od umiejętności wyjścia na przeciw potrzebom „klientów" i aktywnego poszukiwania rozwiązań
- firm i instytucji, którym zależy na kreowaniu w swoich zespołach atmosfery współpracy, dobrej woli i zaufania

Wyzwanie:
Celem gry jest wyprodukowanie wywaru dającego nieśmiertelność - zwycięzcą zostaną ci spośród was, którym uda się zrobić to najszybciej. Będziecie podzieleni na cztery zespoły, by wcielić się w poszczególne rasy, różniące się między sobą posiadanymi składnikami oraz konkretnymi umiejętnościami. Aby uzyskać od innych zespołów pożądane dobra lub informacje (niezbędne do stworzenia eliksiru), musicie najpierw poznać ich potrzeby i oczekiwania, a następnie starać się je spełnić bez szkody dla interesów własnych.

Fundament:
- model komunikacji Jakobsona
- proces budowania relacji z klientem
- strategie działania oparte o niepełne informacje
- typologie klientów
- strategie komunikacji sprzedażowej

Korzyści:
- postawienie uczestników jednocześnie w roli sprzedawcy i klienta, dzięki czemu otrzymują natychmiastową informację zwrotną, dotyczącą skuteczności podejmowanych przez siebie działań
- zbieranie doświadczenia niezbędnego w kształtowaniu rzeczywistych relacji z klientami
- rozwijanie umiejętności skutecznej obsługi klienta poprzez konieczność zrozumienia intencji, odkrywania interesów i wzajemnego badania potrzeb

Rozszerzenia/Warianty:
- część szkoleniowa, w której omówione zostaną zagadnienia dotyczące profesjonalnej obsługi klienta i praktyki budowania długofalowych relacji sprzedażowych
- warsztat moderacyjny, podczas którego uczestnicy rozwiązują realny problem związany z poruszaną problematyką, istotny dla swojej organizacji
- gra w wersji outdoor, w której miejsce realizacji zostaje przeniesione z sali szkoleniowej w plener

Logistyka:
Wykorzystujemy rzutnik, ekran, stoły z krzesłami dla uczestników.

Gra oczami uczestników:

„Najtrudniejsze dla mnie było wczuć się w prawdziwe potrzeby drugiej strony, która była jakby z *innego świata*. Ale to nauczka na przyszłość, że w praktyce także mogę trafić na *klienta - Krasnoluda*."

Jeżeli istnieje jakiś jeden sekret sukcesu, to jest to umiejętność przyjmowania cudzego punktu widzenia i patrzenia z tej perspektywy z równą łatwością jak z własnej.

Henry Ford

EXPROFESSO GAMES | TRAINING | EVENTS

Nasza wyobraźnia może pracować dla Ciebie! Skontaktuj się z nami – na zamówienie tworzymy też nowe gry.
Strona: **www.exprofesso.pl**, e-mail: monika.dymacz@exprofesso.pl tel. **12 397 15 40**