



CRM Game

serious business in a playful way

Speel de CRM Game en ervaar spelenderwijs het belang van goede klantrelaties, het activeren van klantkennis en onderlinge samenwerking.



Waarom spelen?

Allereerst is het erg leuk om samen met elkaar actief bezig te zijn. Daarnaast geeft het nieuwe kennis en inzichten. Van presentaties wordt vaak maar 10-20% van de informatie onthouden. De CRM Game activeert de leerervaring waardoor dit wel tot 80% stijgt. Spelenderwijs werkt u aan nieuwe kennis, inzicht en gedrag.

De gezamenlijke ervaring maakt dat het eenvoudiger wordt om zaken bespreekbaar te maken. Het is maar een spel, dus dat maakt het makkelijker om bruggen te slaan.

CRM Game

serious business in a playful way

Het spel

In dit spel bent u medewerker of manager van reisbureau Tactic Travel. Met uw team probeert u aan de wensen van uw klanten te voldoen en uw business te vergroten. Elke spelronde bepaalt u met uw team hoe u dat gaat aanpakken. Belangrijke CRM-principes zoals klanttevredenheid, emotionele bankrekening, klantwaarde, customer lifetime value, klantloyaliteit en klantbehoud komen spelenderwijs aan de orde.

Het spel duurt 4 tot 8 uur afhankelijk van uw doelstellingen en wensen. Iedereen van secretaresse tot directeur kan meedoen. Het kan puur voor het vermaak gespeeld worden, maar is ook uitstekend geschikt als instrument om het belang van het omgaan met klanten op een speelse manier te ervaren. Bijvoorbeeld bij een klantgerichtheidsinitiatief of bij het invoeren van een nieuw CRM-systeem.

U speelt met een team van 6 tot 12 deelnemers. Met meer deelnemers kan ook, dan spelen er meer teams tegelijkertijd. Per team krijgt u dan een aparte koffer met spelmaterialen. Verder is er een spelleider om het spel in goede banen te leiden.



3 versies om uit te kiezen

- a. In deze versie wordt het spel gespeeld in 2 rondes met een beperkte evaluatie. Het is actief en leuk en al doende doet u nieuwe inzichten op over het omgaan met klanten. In deze vorm duurt het spel ongeveer 4 uur.
- b. Bij deze versie speelt u ook in 2 rondes. Om de leerervaring voor uw team zo groot mogelijk te maken wordt er meer tijd uitgetrokken voor evaluatie. Wat hebben we gezien? Wat gebeurde er? Wat kunt u daarmee binnen uw organisatie? In deze vorm vraagt het spel 5-6 uur tijd.
- c. Hier wordt het spel wat complexer en daarmee nog leuker. U speelt niet 2 maar 3 rondes en een aantal extra CRM-principes komt aan bod. Dat biedt nog meer kansen om inzicht op te doen. De deelnemers raken steeds beter op elkaar ingespeeld en dat versterkt ook de teamervaring. Hiervoor trekt u bij voorkeur 6-8 uur uit.



Kosten

De standaardprijs voor een spel van 8 uur met een team van 6 tot 12 deelnemers op uw eigen locatie is €2.950. Dat is inclusief alle materialen en begeleiding door een ervaren spelleider. Daar komen dan alleen nog reiskosten van de spelleider en btw bij. Voor grotere groepen geldt een meerprijs.