

# Customer Service Cup

De Customer Service Cup is geen gemoedelijk tafelspel. Integendeel. Het is een hyperdynamische- en uitdagende game setting, die je gedurende 90 tot 180 minuten meesleept in de wereld van klantgerichtheid.

Teams worden verdeeld, kapiteins verkozen, strategie bepaald en de rollen verdeeld. Het materiaal nodigt uit om vol mee aan de slag te gaan met thema's, zoals: wat maakt klanten blij, tegenstanders en promotors, klantenloyaliteit, verbinding maken, omgaan met klachten, belang van luisteren, customer effort, etc. Al deze onderwerpen komen spelenderwijs aan bod.

## Werkwijze

De deelnemers krijgen een set vragen en doe-opdrachten, die ze in een beperkte tijd samen moeten zien te volbrengen. Na elke vraag, of opdracht, volgt een gezamenlijk reflectie- en dus leermoment, waarbij inzichten worden gedeeld, verschillen in mening worden besproken en conclusies worden gemaakt. Na het spelen van deze business game heeft customer service voor jou geen geheimen meer!

## 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 Service Cup

- Kennis van en inzicht in de belangrijkste principes en het belang van klantgerichtheid;
- Opwekken van enthousiasme en motivatie rond klantgericht handelen.

## **Toepassingen**

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.

- 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.