

# КлиентоОриентированный ПОДХОД

/настольная бизнес-симуляция/

**Клиентоориентированный подход** – это командная деловая игра, где участники могут определить влияние своих действий на удовлетворенность клиента и результаты бизнеса.

В ходе игры участники принимают решения по действиям в кейсах, специальных бизнес-ситуациях, моделирующих типовые проблемы деловых ситуаций. Задачей команды является достижения максимальной удовлетворенности клиента и при этом в высокой степени эффективности взаимодействия внутренних служб своей виртуальной компании.

Деловая игра формирует понимание ключевых принципов формирования клиенто-ориентированного подхода, определения походов преодоления разногласий во внутри-корпоративных процессах, где ключевое внимание уделяется высокой удовлетворенности клиента.

Использование деловой игры позволяет развивать такие компетенции как:

- Ориентация на клиента (внутреннего и внешнего)
- Планирование
- Коммуникация
- Работа в команде и т.п.



Командная деловая игра **Клиентоориентированный подход** представляет собой соревнование любого количества команд, от 3 до 5 участников в каждой.

Одна команда – это отдельная виртуальная компания, состоящая из бизнес-функций:

- *Отдел маркетинга*
- *Отдел продаж*
- *Отдел логистики*
- *Финансовый отдел*

Задачей участников является определение и обсуждение наиболее оптимального способа действия в предлагаемых ситуациях, достижения наилучшего результата и для клиента и для бизнеса.

Время непосредственного проведения деловой игры от двух до пяти часов.

Несложные правила, понятные игровые поля и карточки позволяет каждому участнику прочувствовать эмоциональное влияние решений на все вовлеченные стороны, а главное – определить подходы по сервисному поведению, развитию как внутренней, так и внешней клиентоориентированности на своем рабочем месте.



Командная деловая игра **Клиентоориентированный подход** позволяет развивать следующие области:

1. Ключевые составляющие клиентоцентричности

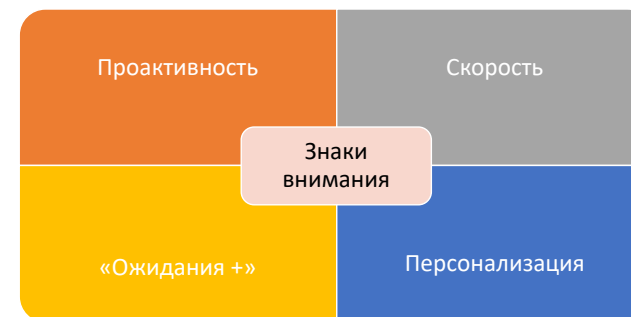


$$В = Ф - О$$

В – восприятие  
Ф – факт  
О – ожидание




2. Базовую формулу управления клиентоориентированностью



3. Основы сервисного поведения





info@grow-time.ru

+7 (499) 673 07 70

+7 (821) 673 07 70

www.grow-time.ru

FB: facebook.com/mygrowtime

# КОНТАКТЫ

