



**KEEP
CALM**

AND

LET'S PLAY A GAME

TOGETHER



Waarom een Business game?

- Integrale leerervaring
- Ervarend leren is een zeer effectieve manier van leren. Bij lezen onthouden mensen 10%, bij ervarend leren is dit 70%
- Alle leerstijlen komen aan bod; doeners, denkers, dromers en beslissers komen in een game allemaal aan hun trekken
- Het is een veilige leeromgeving, het is immers een spel
- Een game stimuleert de samenwerking
- Relatief lage kosten, hoge intensiteit, hoge beklijvingsfactor
- Iedereen is actief bezig
- Fun!
- Meer weten: zie onze whitepaper



Businesscase SIDN

Quality Support heeft bij SIDN business games ingezet om een aantal doelen te bereiken. Business games vormen bij ons altijd een onderdeel van een breder traject. Ze worden als middel ingezet om gestelde doelen te bereiken.

Stappen van traject:

1. Spelen business game 'Klant-erger-je-niet'
Doel: customer focus en ondernemerschap
2. Meten performance Service desk telefonie en e-mail
Doel: 0-meting om huidige performance vast te stellen
3. Spelen business game 'Customer Drive'
Doel: servicegerichtheid en empathie
4. Meten performance Service desk telefonie en e-mail
Doel: 1-meting om huidige performance vast te stellen
5. Jaarlijkse Klanttevredenheidsmeting
Door onafhankelijke partij

Resultaat:



Operationeel niveau

Klantenservice

KCC

Service balie





Klantgerichtheid
Service bieden
Hospitality
Klantbeleving
Empathie

eigenaarschap

first time fix

gesprekstechnieken

feedback

verbaal/non verbaal

eerste indruk

empathie tonen

leerstijlen Kolb





FUN!!!



Customer Drive

Best Car Rentals

Customer First
Best Rental Service

0900-308

KLEINE AUTO
Vanaf **30,-** per dag

ZORGELOOS GOEDKOOP RIJDEN

Kort huren		Lang huren	
1 dag	40,-	1 maand	600,-
2 dagen	70,-	2 maanden	1.000,-
3 dagen	95,-	3 maanden	1.300,-
Extra dag	25,-	Extra maand	300,-

- 2 volwassen
- 2 kinderen
- 1 koffer
- 3 deuren
- 100 km vrij per dag of 3000 km per maand
- 0,15 per extra km
- Airco + 5,- per dag
- of + 100,- per maand

No-Worries verzekering

Model	Per dag	Per maand
Klein	+ 5,-	+ 100,-
Groot	+ 15,-	+ 300,-
Bestel	+ 10,-	+ 200,-

Kijk op de achterkant voor onze andere auto's →

Great - Best Car Rentals Huuraanbod



Programma regulier

- **Introductie**
- **Dag 1**
- **Korte break**
- **Dag 2**
- **Workshop: Vertaalslag naar werk**



**Customer
Drive**
Best Car Rentals

Welkom

Jullie zijn vandaag medewerkers en klanten van ...



Customer Drive

Best Car Rentals

Customer First
Best Rental Service

0900-308

KLEINE AUTO
Vanaf **30,-** per dag

ZORGELOOS GOEDKOOP RIJDEN

Kort huren		Lang huren	
1 dag	40,-	1 maand	600,-
2 dagen	70,-	2 maanden	1.000,-
3 dagen	95,-	3 maanden	1.300,-
Extra dag	25,-	Extra maand	300,-

- 2 volwassenen
- 2 kinderen
- 1 koffer
- 3 deuren
- 100 km vrij per dag of 3000 km per maand
- 0,15 per extra km
- Airco + 5,- per dag
- of + 100,- per maand

No-Worries verzekering

Model	Per dag	Per maand
Klein	+ 5,-	+ 100,-
Groot	+ 15,-	+ 300,-
Bestel	+ 10,-	+ 200,-

Kijk op de achterkant voor onze andere auto's

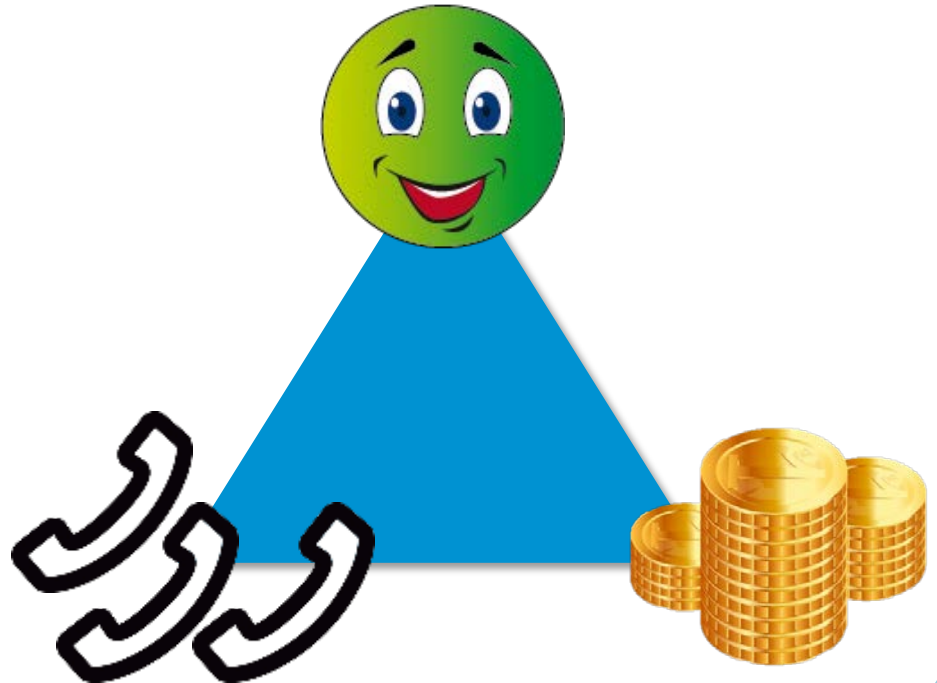
Great - Best Car Rentals Huuraanbod



Doel van de game

Ervaren hoe je het evenwicht kunt houden tussen:

- Tevreden klanten
- Efficiëntie, het aantal behandelde servicevragen
- Kosten voor service



**Customer
Drive**
Best Car Rentals

Meer weten?



Ron Gubbels
085-8900390

www.quality-support.nl
info@quality-support.nl



Customer
Drive
Best Car Rentals