



Customer Drive

Customer Service Game



Customer service leveren als servicemedewerker



Ervaar wat klanten echt belangrijk vinden

Vind de juiste balans tussen aandacht en efficiëntie

Ontdek hoe jij zorgt voor supertevreden klanten

Doel

Ervaren wat jij als service medewerker kan doen om de effectiviteit van klantcontact te vergroten en de klanttevredenheid te verbeteren.

Opzet

De deelnemers simuleren een autoverhuurbedrijf. De helft van de groep zijn klanten die allerlei servicevragen hebben voor het contactcenter en de servicebalie. Er is contact per telefoon, e-mail en face-to-face.

De uitdaging van het team is de balans te vinden tussen het aantal servicevragen, de klanttevredenheid en de kosten die gemaakt worden voor de service. Sleutel tot succes zijn de persoonlijke communicatievaardigheden om zoveel mogelijk vragen in één keer goed op te lossen voor de klant (First time resolution).

Een aantal conclusies van deelnemers na de game

Het is erg belangrijk dat echt luister naar de klant, meeleven en doorvragen als we niet precies begrijpen wat de klant bedoelt.

Eigenlijk moet elke klant een 9 of 10 scoren. Alleen dan verlaten ze de risicozone en worden ze ambassadeur.

Als we 'nee' moeten verkopen, dan moeten we veel begrip tonen voor de teleurstelling van de klant en duidelijk uitleggen waarom het verzoek niet mogelijk is.

Om makkelijk bereikbaar te zijn, is het noodzakelijk dat we klantcontact efficient en effectief afhandelen.



Doelgroep

Medewerkers en teamleiders in een service omgeving, zoals contactcentra en servicebalies.

Duur

3 uur speeltijd.

4–8 uur inclusief de vertaling naar de eigen werksituatie.

Groepsgrootte

7–14 spelers in één team.

Het is mogelijk om met **twee teams** tegen elkaar te spelen.

