

Simulări de afaceri

Business Simulation Series

O cultură orientată spre calitate

Envisioning a Culture for Quality™

DEZVOLTAREA ECHIPELOR

 creion/hârtie dinamică de grup 2 - 3 ore

SITUAȚIA ȘI PROVOCAREA

Un studiu recent arată că scorul magazinului tău este "mediu" în ce privește calitatea serviciilor și sugerează că problema ar fi legată de cultură. Creează o cultură orientată spre calitate pentru magazinul tău, ordonând impactul (de la cel mai pozitiv la cel mai negativ) a 24 de norme comportamentale pentru calitatea serviciilor.

- Introducerea conceptului de cultură organizațională și a modului în care aceasta afectează experiența clienților.
- Ghidarea inițiativelor de transformare culturală și aprofundare a rezultatelor OCI®

Beneficiile folosirii „O cultură orientată spre calitate” mai degrabă decât învățarea „clasică” despre experiența clienților (customer experience) sau cultura organizațională:

- Conectează componentele teoretice și practice ale celor două subiecte
- Accelerează învățarea prin folosirea abilităților participanților de gândire critică, rezolvarea problemelor și luarea deciziilor
- Crește interacțiunea și angajamentul grupului, stimulează învățarea de la grup și colegi
- Măsoară specific și precis performanța individuală și de grup în rezolvarea sarcinii
- Randamentul investiției pentru învățarea experiențială este mult mai mare decât pentru învățarea „clasică”

Este rândul tău: ordonează aceste norme comportamentale în funcție de impactul lor asupra calității serviciilor oferite:

- Să facă lucrurile perfect
- Să gândească într-un mod original și independent
- Să depășească performanțele colegilor
- Să își împărtășească sentimentele și ideile

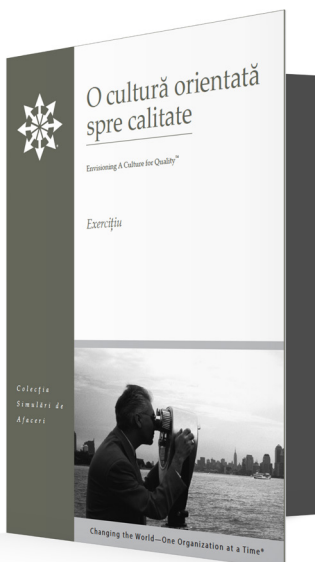
OBIECTIVE:

a. Dezvoltarea echipei și luarea deciziilor

- Dezvoltarea abilităților raționale, interpersonale, de leadership și de comunicare ale participanților
- Consolidarea echipei prin descoperirea (și rezolvarea) problemelor care apar în grupurile participanților
- Dezvoltarea echipei prin a îi învăța pe participanți despre sinergie și despre comportamentele și abilitățile care cresc (sau scad) eficacitatea rezolvării de probleme și luării de decizii în echipă
- Începerea întâlnirilor, sesiunilor sau conferințelor legate de rezolvarea problemelor în grup, luarea de decizii, gândire orientată către rezultate sau dezvoltarea echipelor
- Evaluarea impactului intervențiilor de dezvoltare a echipelor, folosit ca instrument de pre- sau post-testare a eficacității echipei

b. Experiența clienților (customer experience) și cultura organizațională

- Conștientizarea comportamentelor care promovează experiențe de înaltă calitate pentru clienți și stiluri eficiente de deservire a clienților într-o organizație



**Află secretele
sinergiei
în timpul
dezvoltării
abilităților de
business**