


## Simulări de afaceri

Business Simulation Series

## Reclamația Clientului

Customer Complaint Situation™

DEZVOLTAREA ECHIPELOR

 creion/hârtie dinamică de grup 1 - 2 ore

## SITUAȚIA ȘI PROVOCAREA

Primești o reclamație cu privire la unul dintre produsele sau serviciile firmei la care lucrezi. Pentru că ai responsabilitatea să te ocupi de nemulțumirile clienților, trebuie să decizi în ce acțiuni te vei angaja, și în ce ordine. Prioritizează următorii 18 pași după ordinea în care ar trebui urmați pentru a rezolva reclamația și pentru ca organizația să învețe din ea.

## 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 dezvoltarea echipelor, folosit ca instrument de pre- sau post-testare a eficacității echipei

## b. Customer care și customer service:

- Cunoașterea și înțelegerea de către participanți a activităților implicate în managementul unui proiect și a modului în care acestea sunt interconectate

- Dezvoltarea abilităților de care participanții au nevoie pentru a rezolva eficiente reclamațiile de la clienți

**Beneficiile folosirii simulării Reclamația Clientului mai degrabă decât învățarea „clasică” despre gestionarea reclamațiilor clienților:**

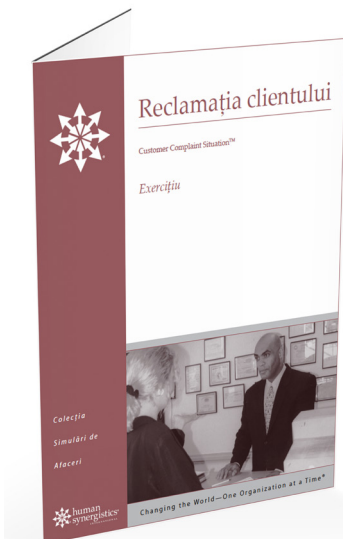
- Conectează componentele teoretice și practice ale subiectului
- Accelerează învățarea prin folosirea abilităților participanților de gândire critică, rezolvare a problemelor și luare a deciziilor
- Crește interacțiunea și angajamentul grupului, stimulează învățarea de la grup și colegi
- Măsoară specific și precis performanța individuală și de grup în rezolvarea sarcinii
- Randamentul investiției pentru învățarea experiențială este mult mai mare decât pentru învățarea tradițională

**E rândul tău: ordonează aceste 3 activități din Reclamația Clientului:**

Alegei cea mai bună soluție și i-o propui clientului.

Prezinți pe scurt clientului felul în care înțelegi tu situația, împreună cu informațiile suplimentare pe care le-ai adunat

Crește interacțiunea și angajamentul grupului, stimulează învățarea de la grup și colegi



**“Learning is experience. Everything else is just information.”**  
**Albert Einstein**