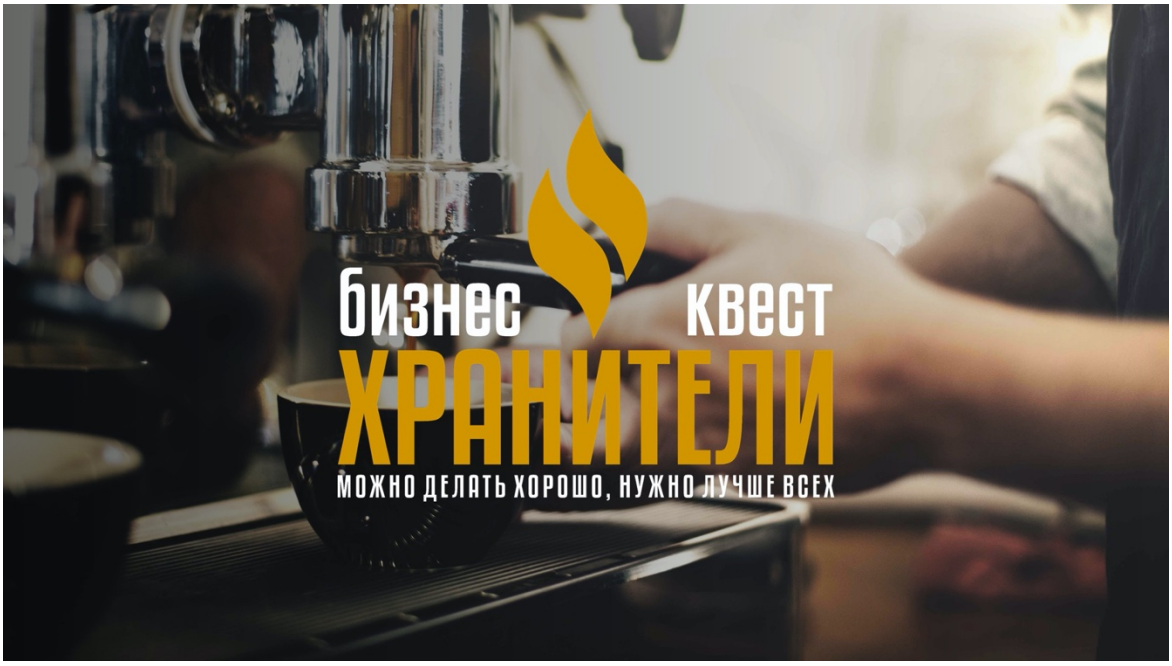
БИЗНЕС-КВЕСТ «ХРАНИТЕЛИ»

Можно делать хорошо, нужно лучше всех!



Цель	Количество часов	Количество участников
Инсталляция модели внешней и внутренней клиентоориентированности	2 часа Очно	от 20 до 100 5-6 человек в команде

Целевая аудитория
Руководители всех уровней, линейные сотрудники, контактный персонал

инсталляция, клиентоориентированность, приверженность миссии, культура партнерства, развитие бизнес-процессов, управленческая воля

Эффекты

- Участники осознают, что клиентоориентированность – важная часть бизнес-процесса.
- Формирование установки, что слова не должны расходиться с делом – важно не только заявить о себе, но и соответствовать образу клиентоориентированной компании.

Ротация в командах	Нет
Подвижность	IIIIIIII
Контактность	IIIIIIIII
Интеллектуальная сложность	IIIIIIIII
Фановость	IIIIIIII

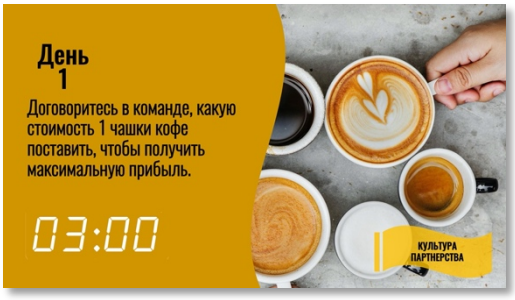
СЮЖЕТ

По легенде бизнес-квеста участники становятся командами кофеен на одной улице, и именно от того, насколько они проявят клиентоориентированность, зависит популярность и доходность их заведения.

Итак, перенесемся в Испанию на улицу со звучным названием «Custodios» (Кустодиос), или по-русски «Хранители». Именно здесь, на оживленной улочке под жарким солнцем Испании, расположились несколько кофеен. Они открылись почти одновременно, а когда начался высокий туристический сезон, между кофейнями возникла жесткая конкуренция.

СУТЬ

В основе бизнес-квеста лежит модель клиентоориентированности: внутренней и внешней, и 4 основных аспекта клиентоориентированности:



В течение бизнес-квеста команды выполняют ряд заданий, каждое из которых направлено на развитие внешней и внутренней клиентоориентированности.

В бизнес-квесте 4 блока, каждый из которых раскрывает один из аспектов клиентоориентированности и состоит из:

- подводки-сторителлинга
- большого командного задания, которое сфокусировано на одном из элементов концепта развития клиентоориентированности
- разбора полетов и обратной связи друг другу
- интерпретации произошедшего от ведущего и заземление на концепт.

МЕТОДИЧЕСКАЯ ОСНОВА

Драйверы развития клиентоориентированности:

Приверженность миссии; Культура партнерства; Развитие бизнес-процессов; Управленческая воля.

ЗАДАЧИ

- познакомить участников с понятием клиентоориентированности и с ее 4 аспектами
- понять, как проявляется внешняя и внутренняя клиентоориентированность в процессе взаимодействия
- проникнуться идеями клиентоориентированности

ФОТО С ПРОВЕДЕНИЙ

БЛОК-СХЕМА БИЗНЕС-КВЕСТА «ХРАНИТЕЛИ»

No	Активность	Содержание	t
Подготовка – 60 мин			
--	Подготовка	Подготовка площадки, аппаратуры Выдача участникам бейджей Подготовка раздаточного материала Рассадка участников	60 мин
Вводная часть – 10 минут			
1.	Вступление	Представиться, представить помощников Регламент бизнес-квеста Работа в чате (добавиться через QR-код) Слайд РТУ в чат	3 мин
2.	Эффекты бизнес-квеста	3 эффекта бизнес-квеста: Коммуникативный экстрим; Интеллектуальный и командный экшен; Полимодальный перцептивно-насыщенный опыт. Цель: знакомство с концептом, развитие внешней и внутренней клиентоориентированности	1 мин
3.	Регламент бизнес-квеста	2 часа работы Работа в командах 4 задания Балльная оценка МОС (социометрия)	1 мин
4.	Концепт клиентоориентированности	Определение Внешняя и внутренняя клиентоориентированность	2 мин
5.	Легенда бизнес-квеста	Легенда «Кафе на улице Кустодиос» Подводка	1 мин
6.	Формирование команд	Разделение на команды 5-6 человек Активность «Найдите «своих»	2 мин
Раунд 1. «Приверженность миссии» – 25 минут			
7.	Сторителлинг «Самый худший официант в мире»	Главное – потребности клиентов	1 мин
8.	Сторителлинг «Жираф, которого забыли»	Клиентоориентированность может быть только искренней	1 мин
9.	Аспект «Приверженность миссии»	Миссия – это то, что компания обещает клиенту и, в идеале, выполняет Слайд РТУ в чат	2 мин
10.	Задание «Alto»	Подводка к заданию: вам нужно сообщить о своей миссии своим клиентам, и это - яркая реклама Инструктаж Раздать материалы	17 мин

		Выполнение задания – тайминг 15 мин	
11.	Подведение итогов	Высота башни в чат Фиксация баллов	2 мин
12.	Социометрия	Оценка вклада: Кто больше всех сделал для того, чтобы башня была выше? Кто внес самый весомой вклад, чтобы башня была устойчивой?	1 мин
13.	Комментарии к раунду	Заземление на концепт Связка-переход	1 мин
Раунд 2. «Культура партнерства» – 25 минут			
14.	Сторителлинг «68 рук»	Качественный продукт – дело коллективное, бизнес – дело коллективное	2 мин
15.	Сторителлинг «Горничная в леггинсах»	Партнерство возможно лишь когда в процессе работы учитываются интересы всех сторон	1 мин
16.	Аспект «Культура партнерства»	Партнёрство прежде всего проявляется в цене на товар или услугу Важно находить баланс своих интересов и интересов клиента опытным путём Слайд РТУ в чат	1 мин
17.	Задание «Ingresso»	Подводка к заданию: в условиях конкуренции получить максимальную прибыль Инструктаж Обсуждение: 4 подхода по 3 минуты Цены в чат – скрин прибыли за день	17 мин
18.	Подведение итогов	Фиксация баллов	2 мин
19.	Социометрия	Кто побуждал играть на общую победу всех (партнерство), чтобы выиграли все? Кто больше всех сделал для того, чтобы вы не проиграли, не забыли и свои интересы?	1 мин
20.	Комментарии к раунду	Заземление на концепт Связка-переход	1 мин
Раунд 3. «Развитие бизнес-процессов» – 25 минут			
21.	Сторителлинг «Чемпион по пожиранию еды»	Шлифовка бизнес-процесса – длительный и умный процесс	2 мин
22.	Сторителлинг «Ван Халлен и M&Ms»	В бизнес-процессе всегда есть ключевые точки контроля	1 мин
23.	Аспект «Развитие бизнес-процессов»	Качественные изменения практик Компании, позволяющие сделать взаимодействие с внутренним и внешним клиентом быстрее, лучше и выгоднее для обеих сторон Слайд РТУ в чат	1 мин
24.	Задание «Blanco»	Подводка к заданию: итог любого бизнес-процесса в кофейне – чек в корзине Инструктаж Раздать материалы	17 мин

		Выполнение задания – тайминг 15 мин	
25.	Подведение итогов	Количестве чеков в корзине в чат Фиксация баллов	2 мин
26.	Социометрия	Кто придумал технологию? Кто шлифовал бизнес-процесс?	1 мин
27.	Комментарии к раунду	Заземление на концепт Связка-переход	1 мин
Раунд 4. «Управленческая воля» – 25 минут			
28.	Сторителлинг «Провал изменений: Кристал пепси»	Лучшая идея в жизни с худшим исполнением	2 мин
29.	Сторителлинг «Изобретатель хлеборезки»	Без воли и усилий ничего не получится	1 мин
30.	Аспект «Управленческая воля»	Управленческая воля – настойчивость для доведения идеи до практического результата Слайд РТУ в чат	1 мин
31.	Задание «Libertad»	Подводка к заданию: на что способна воля в вашей команде Инструктаж Раздать материалы Выполнение задания – тайминг 15 мин	17 мин
32.	Подведение итогов	Количестве совпадений в чат Фиксация баллов	2 мин
33.	Социометрия	Кто верил и убеждал других, что статистику можно обойти? Кто был самым честным и следил за тем, чтобы команда играла по правилам?	1 мин
34.	Комментарии к раунду	Заземление на концепт	1 мин
Завершение – 10 минут			
35.	Подведение итогов	Итоговые баллы Чествование победителей	7 мин
36.	Обратная связь в командах	Команды делятся выводами, эмоциями, впечатлениями	3 мин