

# КЛИЕНТОЛОГИКА

**НОВОЕ  
УПРАВЛЕНИЕ**



# КЛИЕНТОЛОГИКА

## ДЕЛОВАЯ ИГРА

# «КЛИЕНТОЛОГИКА»

- это комплексное решение для развития вовлеченности сотрудников и развития у них компетенций по направлениям:

- Культура взаимодействия и сотрудничество
- Критическое и системное мышление
- Эмоциональный и социальный интеллект
- Навыки коммуникации
- Навыки работы в команде
- Навыки влияния



КЛИЕНТОЛОГИКА

## УЧАСТНИКИ ИГРЫ

Сотрудники и руководители всех уровней организации, которым важно развивать клиентоориентированное мышление и навыки конструктивного взаимодействия в организации.

Игровая форма взаимодействия позволяет максимально вовлечь всех участников в процесс осмысления реальности в организации и создать полезные идеи для развития сотрудничества и внутренней интеграции на уровне:

**ЗНАТЬ – ПОНИМАТЬ – ДЕЛАТЬ**

**НОВОЕ  
УПРАВЛЕНИЕ**



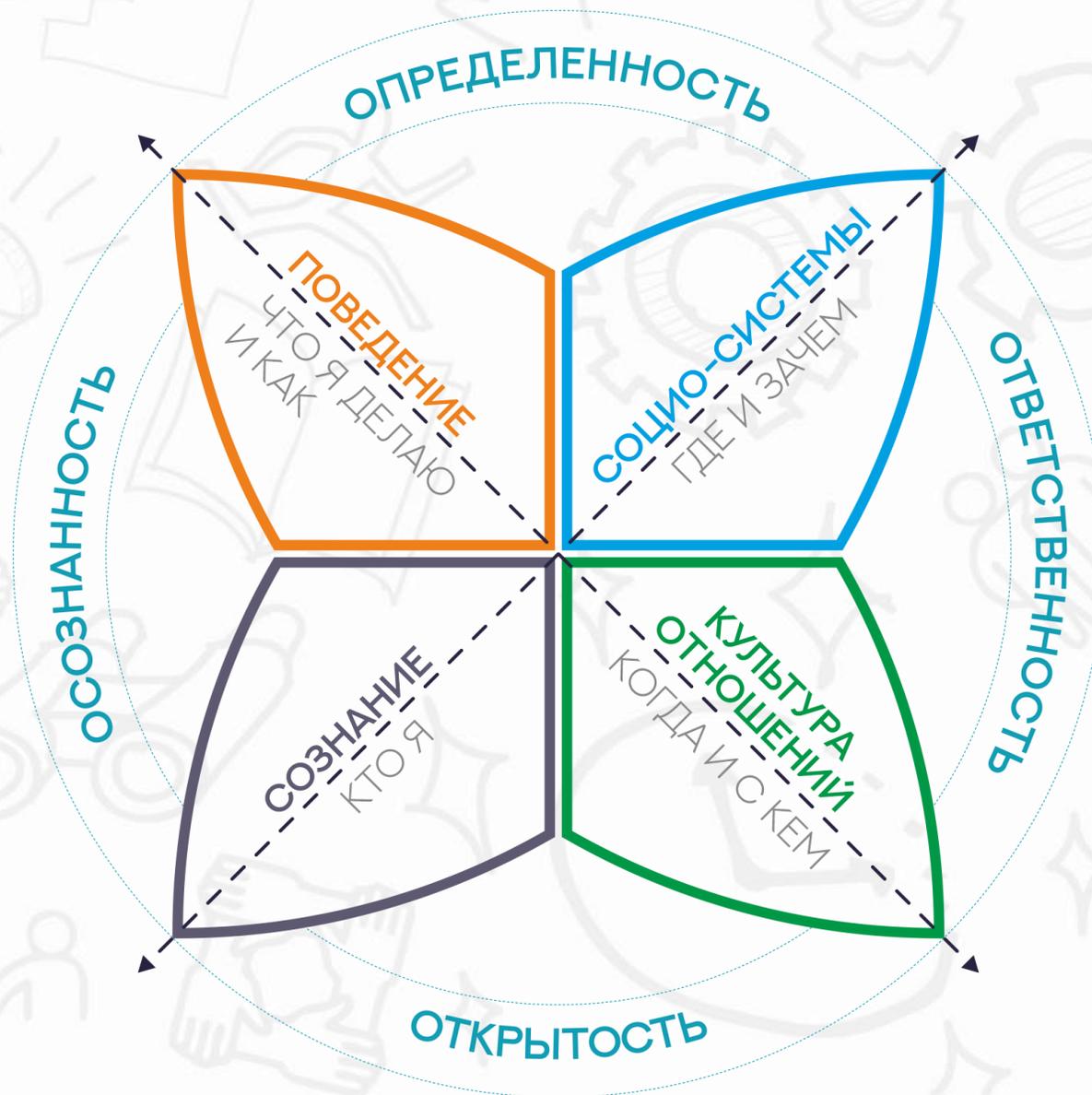
**В основе деловой игры концепция «Система 4\_О»<sup>©</sup>, предполагающая развитие четырех мета компетенций сотрудников и руководителей:**

**ОСОЗНАННОСТЬ** – способность ориентироваться в окружающей реальности, различать и понимать, что происходит со мной, с окружающими и в системе /с системой, в которой я нахожусь

**ОТКРЫТОСТЬ** – способность социального взаимодействия на уровне информации, эмоций и действий

**ОПРЕДЕЛЕННОСТЬ** – способность ясно и точно коммуницировать, создавать конкретные договорённости

**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ** – способность самостоятельно действовать, понимая последствия своих решений для себя, окружающих и системы



## ЗАДАЧИ ИГРЫ

- Осознать ценность развития клиентоориентированного мышления как своей профессиональной компетенции
- Осознать логику процессного клиентоориентированного взаимодействия в организации
- Сформировать понимание ключевых принципов и действий открытой коммуникации
- Развить навыки социальный и эмоционального интеллекта
- Выявить разногласия во внутрикорпоративных процессах
- Определить способы преодоления сложностей во взаимодействии
- Сфокусировать внимание на важности высокой степени определенности и согласованности действий в организации
- Создать план дальнейшего развития компетенции клиентоориентированность на индивидуальном и организационном уровнях

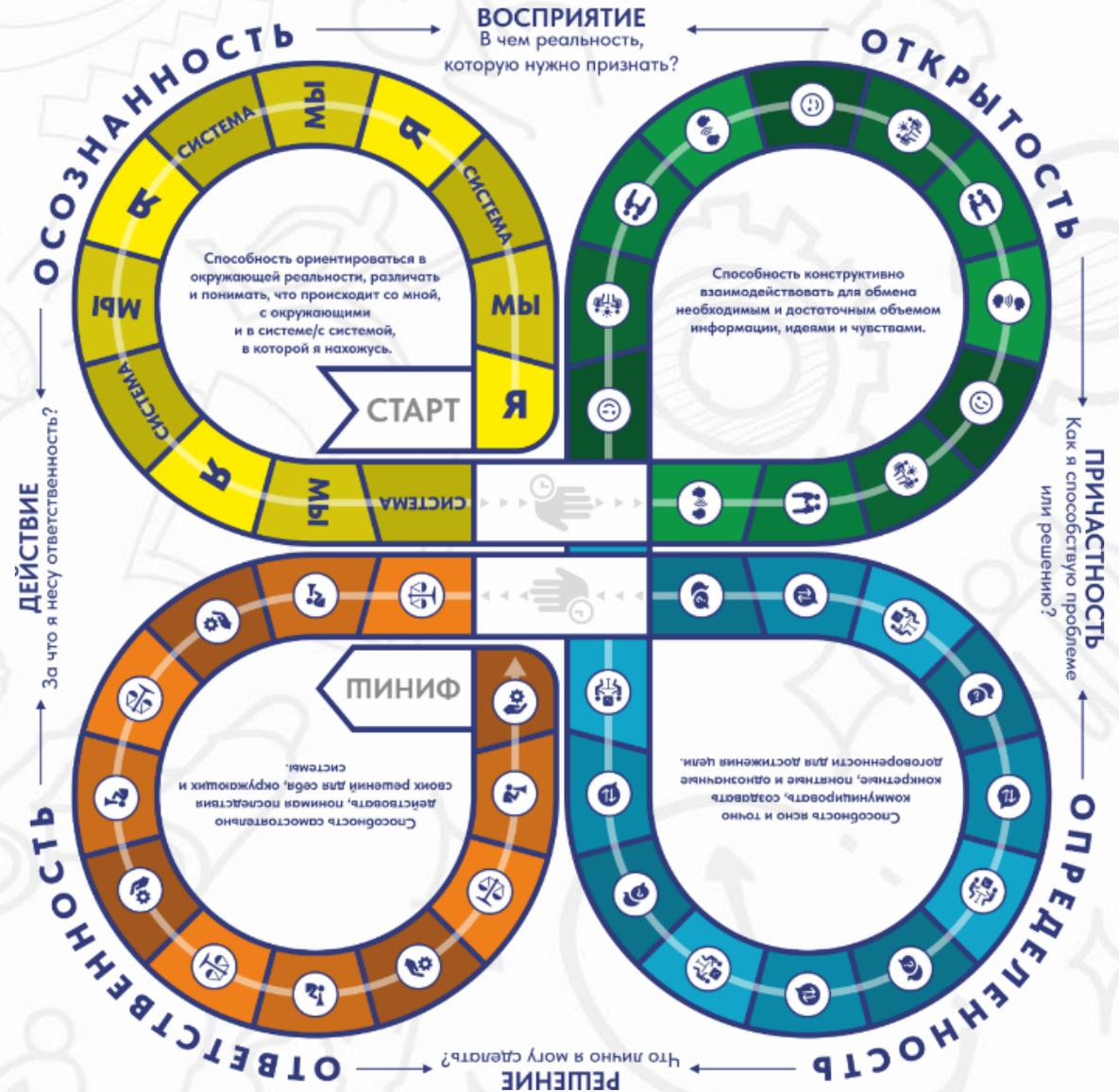


## ПРОЦЕСС ИГРЫ

Игра проходит за столами в группах по 3–6 человек.  
Возможно одновременное проведение до 6 групп одним ведущим игры.

- В процессе игры каждая группа взаимодействует за своим игровым полем, перемещая фишки по этапам «4\_О» и выполняя задания.
- Задания на каждом этапе меняются: от рефлексии и диалогов для отработки навыков коммуникации до командного мозгового штурма и планирования реализации своих идей.
- За выполненное задание игроки получают возможность повисить свой рейтинг по шкале «МАСТЕР КЛИЕНТОЛОГИКИ».
- Синхронность в продвижении всех игроков влияет на развитие в команде уровня внешней клиентоориентированности.

**Игровая цель:** продвинуться выше по шкале «МАСТЕР КЛИЕНТОЛОГИКИ» и достичь максимального прогресса команды по шкале «ВЛИЯНИЕ НА ВНЕШНИХ КЛИЕНТОВ».



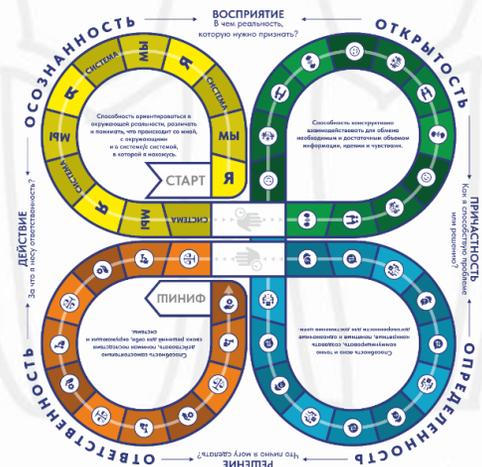
4 – 8 часов

## ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОЛЬЗА

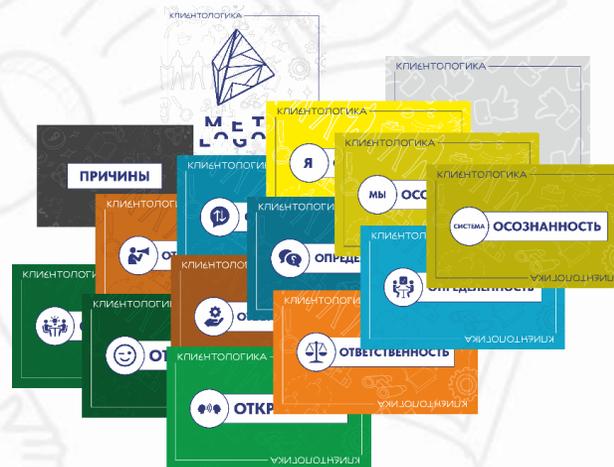
- Участники понимают влияние и важность развития клиентоориентированного мышления и отношений в организации.
- Участники повышают свою осознанность и понимание реальности по уровням «Я-МЫ-СИСТЕМА»
- Участники развивают навыки открытого мышления, понимают что все люди воспринимают реальность через свою призму и для развития «взрослых» отношений важно быть проявлять уважение и любознательность друг к другу.
- Участники изучают способы конструктивной коммуникации и тренируют их в процессе игры.
- Участники открыто обсуждают сложности взаимодействия, создают идеи по развитию сотрудничества и клиентоориентированного взаимодействия, договариваются об их внедрении в практику.



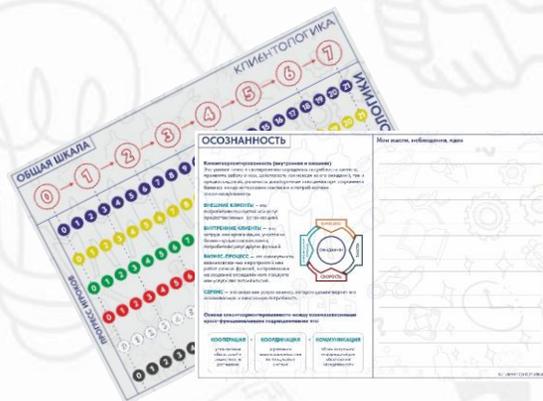
## КОМПЛЕКТАЦИЯ ИГРЫ



Игровое поле



Карточки с заданиями по каждому этапу



Инструкции, описания, бланки, карточки,



Презентации для проведения игры

## ВАРИАНТЫ ИГРЫ

Деловая игра «Клиентология» может быть представлена в разных комплектациях. Вы можете выбрать один из трех вариантов, в зависимости от задач обучения и кол-ва игроков

### БАЗОВЫЙ

(с передачей игры)  
от 3 до 6 человек (1 комплект)

- деловая игра
- видео консультация один час

### МАСТЕР

(с передачей игры)  
от 3 до 18 человек (3 комплекта)

- деловая игра
- видео консультация один час

### ЭКСПЕРТ

(с передачей игры)  
от 3 до 36 человек (6 комплект)

- деловая игра
- видео консультация один час

### ПРОВЕДЕНИЕ ИГРЫ

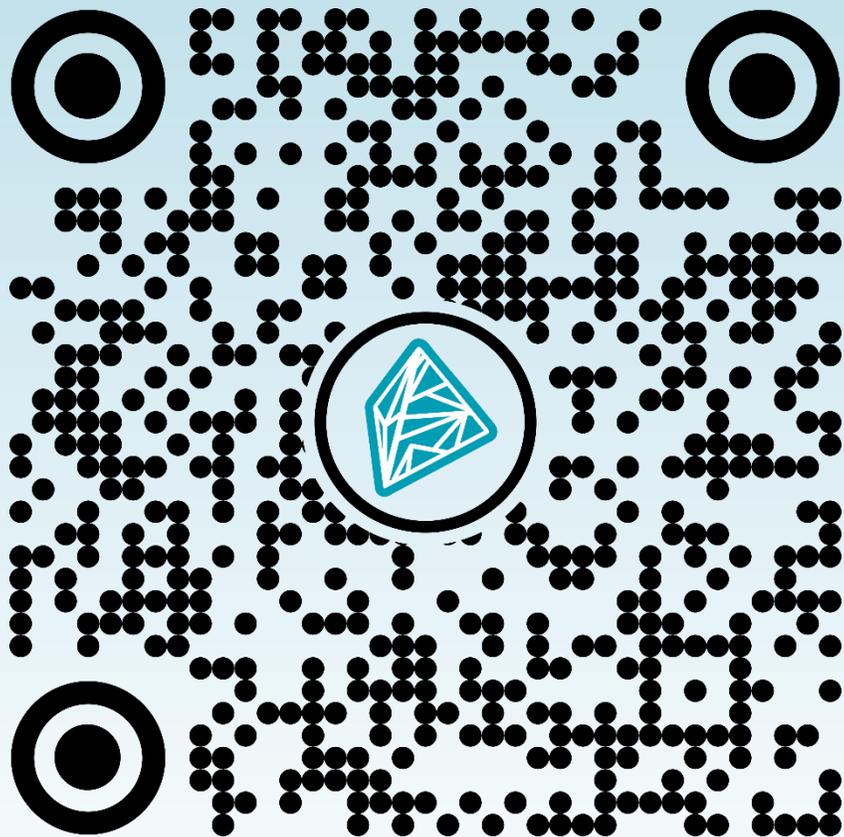
(без передачи материалов)  
Приедем и проведем игру.

- Стоимость зависит от кол-ва участников

### ОБУЧЕНИЕ ИГРОТЕХНИКОВ

в корпоративном формате





**+7 800 707 90 56**

[www.центр-перспективы.рф](http://www.центр-перспективы.рф)



**НАЧНИТЕ С НАМИ СЕГОДНЯ ДЕЛАТЬ ТО,  
О ЧЕМ ДРУГИЕ БУДУТ ДУМАТЬ ЗАВТРА**