



The Service Quality Game

The Service Quality Game – ein Brettspiel zur nachhaltigen Förderung von praxisorientiertem Wissen.

Spielend die eigene Leistung verbessern
 Mit diesem praxisorientierten und motivierendem Lernspiel haben alle Mitarbeitenden des Retailbankings die Möglichkeit erhalten, einerseits ihren Wissensstand, andererseits ihr Verhalten im Umgang mit Kundensituationen auf spielerische Art und Weise zu überprüfen und zu fördern. Bestehendes Wissen anwenden, mit Kollegen und Kolleginnen austauschen sowie neues, im Berufsalltag wertvolles Wissen auf spielerische Art und Weise dazulernen – das ist Sinn und Zweck dieser Spielanlage, die im ersten Jahr inhaltlich die Themen Servicequalität und Beschwerdemanagement beinhaltet. Jedes Jahr kommen aktuelle Themen hinzu – so 2008 Kundentypologie, Beratungsprozess, Geschäftskennzahlen, Corporate Communication Richtlinien.

Die Motivation, spielerisch zu lernen, wird zusätzlich noch mit einem am Ende des Jahres statt findenden „Swiss Masters“ erhöht, wo sich die Besten Spielenden zum grossen Finale treffen.

Das Spiel als interaktives Lernmittel ist ein Bestandteil gegenwärtiger Schulungsprogramme zur Förderung der Servicequalität sowie des Beschwerdemanagements und wird darüber hinaus eigenständig von den Mitarbeitenden im Rahmen von Lernspiellunches genutzt.

The Service Quality Game ist ein von der game solution ag speziell für die Credit Suisse entwickeltes Spiel.

© 2007 game solution ag. Alle Rechte vorbehalten.

