

SPIELANLEITUNG

Kartenspiel Kundenliebe

Für 3 bis 4 Spielende.

Bei diesem Kartenspiel handelt es sich um ein Brainstorming-Spiel. Es soll die Bedeutung von Kundenliebe verdeutlichen sowie neue Impulse und Inspirationen im Unternehmen setzen.

SPIELZIEL

Ein Spiel besteht aus zwei Durchgängen:

1. Durchgang: Nörgler-Variante

Die Dienstleister versuchen, den Kunden so stark wie möglich zu verärgern. Beleidigungen sind unzulässig.

2. Durchgang: Fan-Variante

Die Dienstleister versuchen, den Kunden zu begeistern und eine optimale Beziehung zu ihm aufzubauen.

VORBEREITUNG

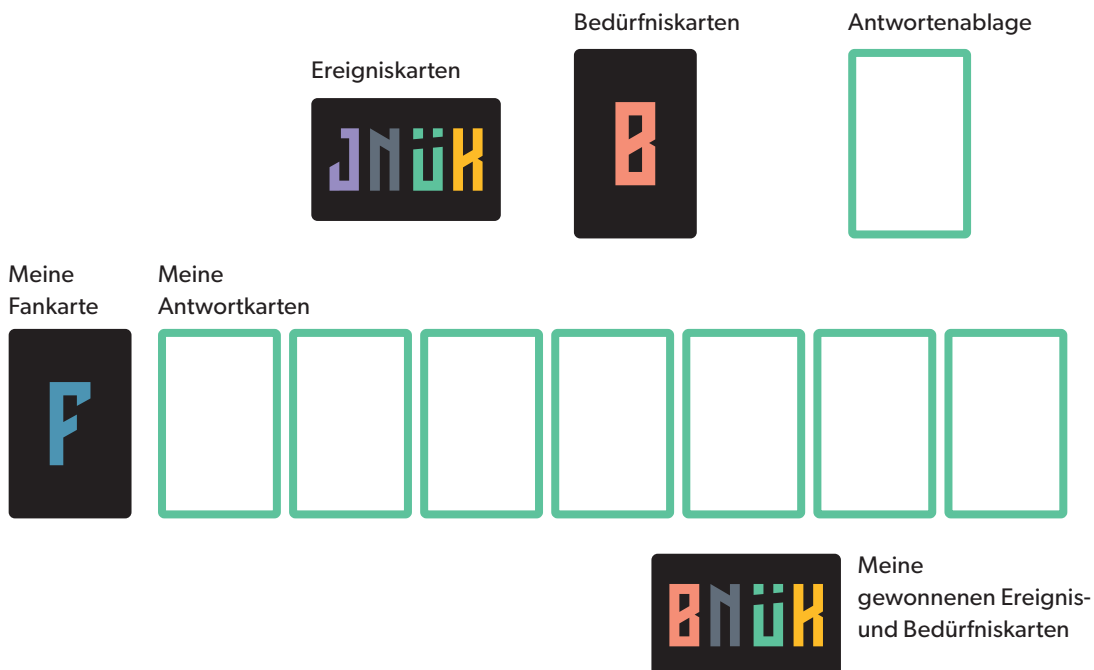
Jeder Spieler erhält:

1 von 4 Fankarten. 7 von 28 Antwortkarten. Die Karten könne offen auf den Tisch gelegt werden (siehe unten).

Die 16 Bedürfniskarten liegen verdeckt auf einem separaten Stapel in der Tischmitte. Bitte gut mischen.

Die 24 Ereigniskarten liegen ebenfalls verdeckt und gut gemischt auf einem Stapel in der Tischmitte. Darunter sind: 4 Jokerkarten, 4 Nörglerkarten, 8 Überraschungsmomente, 8 Kundennähekarten.

Der Spieler mit der längsten Betriebszugehörigkeit beginnt als Kunde.



SPIELBLAUF

1. Durchgang: Nörgler-Variante

Der Spieler mit der längsten Betriebszugehörigkeit beginnt. Er schlüpft als erstes in die Rolle des Kunden. Die Mitspieler übernehmen die Rolle der Dienstleister.

Bedürfnisphase

Der Kunde zieht nun eine Bedürfniskarte und erklärt den Dienstleistern sein Bedürfnis. Dafür sollte er ein passendes Beispiel aus seinem Arbeitsalltag erzählen.

Antwortphase

Die Dienstleister präsentieren nun reihum, wie sie auf das Bedürfnis des Kunden antworten.

Dafür wählt jeder Dienstleister eine seiner Antwortkarten aus. Die Antwort des Dienstleisters muss mit den Worten beginnen, die auf der ausgewählten Antwortkarte abgedruckt sind. Wer mag, kann sich zuvor einige Notizen als Gedächtnisstütze für die Formulierung der Antwort machen.

Tipp: Maximal 60 Sekunden Bedenkzeit.

Ziel ist es, den Kunden durch die Antwort so stark wie möglich zu verärgern.

Bewertungsphase

Haben alle Dienstleister ihre Antworten formuliert, benennt der Kunde die Antwort, die ihn am meisten verärgert. Der entsprechende Dienstleister erhält als Lohn die Bedürfniskarte, auf der unten rechts die gewonnenen Punkte abgedruckt sind.

Schlussphase

Alle genutzten Antwortkarten werden auf den Ablagestapel gelegt. Nun wird der nächste Spieler (im Uhrzeigersinn) zum Kunden. Der Spieler, der als erstes Kunde war, wird nun zum Dienstleister.

Der Durchgang endet, wenn jeder Spieler einmal Kunde war.

Hinweis: Die Antworten müssen nicht immer realistisch sein, weil das Spiel eine Art Brainstorming ist, um neue Kundenbindungsmethoden zu entwickeln.

2. Durchgang: Fan-Variante

Dieser zweite Durchgang verläuft wie der erste – mit zwei Änderungen:

1. Ziel: Die Dienstleister versuchen in diesem Durchgang das Bedürfnis des Kunden zu erfüllen und ihn mit ihrer Antwort zu begeistern.

2. Ereignisphase: Nachdem der Kunde die beste Antwort mit der Bedürfniskarte belohnt hat, zieht er eine der folgenden Ereigniskarten vom Stapel in der Tischmitte.

Nörglerkarte

Der Dienstleister links neben dem Kunden muss versuchen, das Nörglerbedürfnis zu stillen. Dafür nutzt er eine seiner Antwortkarten. Der Kunde entscheidet, ob der Dienstleister erfolgreich war.

Überraschungsmoment

Hat der Dienstleister links neben dem Kunden schon einmal einen solchen Überraschungsmoment erlebt? Wenn ja, berichtet er von seinem Erlebnis und erhält dafür die Ereigniskarte. Wichtig: Die Geschichte muss wahr sein.

Kundennähekarten

Kann der Dienstleister eine zur Karte passende Anekdote erzählen? Wenn ja, berichtet er der Runde von dem Erlebnis und erhält die Karte. Auch hier zählen nur wahre Geschichten.

Jokerkarte

Kunden begeistert man am besten als Team. Alle Dienstleister machen ein Brainstorming. Gemeinsam entwickeln sie eine Top-Antwort für das letzte Bedürfnis (unabhängig von den Antwortkarten). Diese Karte enthält keine Punkte. Hier steht Kundenliebe im Fokus.

Spielende

Das Spiel endet nach einem Nörgler- und einem Fan-Durchlauf. Auf Wunsch können die Antwortkarten für einen weiteren Fan-Durchlauf erneut gemischt und verteilt werden.

F Zum Schluss darf jeder Spieler seine Fankarte an den Spieler überreichen, der in seinen Augen über das gesamte Spiel die besten Antworten gegeben hat. Die Fankarte kann man sich nicht selbst geben. Wer die meisten Punkte gesammelt hat, gewinnt.

Bewertung: Welche Antwort ist am glaubwürdigsten und am tollsten (Fan-Variante) oder schlechtesten (Nörgler-Variante)?!