

Программа курса: «Тренинг для тренеров (продвинутый уровень). Геймификация и создание бизнес-игр для КЦ»

1. Оценка эффективности игровых элементов

- 1.1. Начинаем планирование игр с «конца».
- 1.2. Как играть и достигать результата. Игры для получения знаний, игры для развития навыков и повышения мотивации.
- 1.3. Типологии игр и игровых процессов Презентация тренера, снятие основных запросов на разработку игр и игровых элементов.
- 1.4. Игры для проверки знаний, формирования навыка
- 1.5. Типы викторин и игр для проверки и получения знаний
- 1.6. Речевые тренажеры для менеджеров по работе с клиентами, продавцов, консультантов и сотрудников отделов рекламаций, загадки.

2. Разработка викторины под бизнес-задачу

- 2.1. Работа с загадками-пазлами
- 2.2. Разработка прототипа речевого тренажера.
- 2.3. Презентация от команд готовых речевых тренажеров и игр-загадок

3. Геймификация

- 3.1. Принципы геймификации и реализованные кейсы, лучшие практики в создании геймификации.
- 3.2. Типовые ошибки, которые допускают разработчики и как их избежать
- 3.3. Разработка геймификации. Анкета для разработки. Алгоритм и основные составляющие: сеттинг, легенда, игровые механики, динамика, правила
- 3.4. Разработка проектов геймификации под бизнес-задачи (командная работа). Презентация проектов, обсуждение

4. Разработка бизнес-игр

- 4.1. Алгоритм создания бизнес-игры, подготовка (анкета), составляющие: аватар игрока, библиотека ситуаций, игровые удовольствия, карточки в игре, игровые механики, типы игровых полей
- 4.2. Групповая работа по разработке бизнес-игры. Презентация прототипов, их тестирование

5. Разработка квестов

- 5.1. Механика квеста, правила проведения.
- 5.2. Групповая работа по разработке квеста. Демонстрация квестов

Открытый курс - онлайн-формат

Продолжительность и расписание

- Даты проведения: определены в расписании курсов на сайте
- Продолжительность курса: **3 дня**.
- Начало занятий: **10:00**
- Окончание занятий: **18:00**

Что понадобится:

- Ноутбук или стационарный компьютер. Участвовать в курсе с планшета или мобильного телефона возможно, но менее удобно и менее результативно
- Доступ в сеть Интернет, колонки или наушники
- Блокнот и ручка для ведения заметок
- Для участия в обсуждениях желательно иметь web-камеру или гарнитуру

Курс проводится с использованием следующих инструментов:

- Zoom – основная платформа. Мы рекомендуем подключаться через установленное приложение, а не через браузер.
- Miro / Lucid – сервисы для совместных обсуждений и мозговых штурмов. Ссылки на используемые платформы будут в приглашении на курс
- Kahoot / Quizizz – платформы для проведения тестирования, игровых викторин для закрепление пройденного материала. Ссылки на используемые платформы будут в приглашении на курс
- MS Word / MS Excel – инструменты для выполнения домашних заданий
- Презентации и учебные материалы – предоставляются в электронном виде

Корпоративный курс:

Любой наш курс или тренинг мы готовы провести в корпоративном формате для Вашей компании — обучаются только Ваши сотрудники.

Обучение доступно как в онлайн-формате, так и в очном формате с выездом ведущего курса к Вам в контакт-центр в любую страну и город или на нашей территории.

Преимущества корпоративного обучения

- Стоимость курса определяется за группу учащихся целиком. Для групп от 5-6 человек это дешевле, чем обучение в открытом формате
- Возможность обсудить и скорректировать программу курса.
- Адаптировать учебные материалы под специфику работы контакт-центра.
- Сотрудники лучше усваивают материал в привычной обстановке.
- Не нужно оплачивать отпускные и билеты сотрудникам, если тренинг проводится на Вашей территории

Параметры очного формата

- Продолжительность курса: 3 дня.
- Начало занятий: 10:00
- Окончание занятий: 18:00