

# Реальности геймификации: к чему приводят игры на работе?

Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

[ghaustova@gmail.com](mailto:ghaustova@gmail.com)

<https://t.me/academytelemarketing>

# АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА



- Управляющий партнёр Академии телемаркетинга
- Международный сертифицированный тренер-практик
- 20-летний стаж работы в сфере продаж
- Лауреат международной премии «Best Business Awards» в номинации «Лучший диалоговый тренажёр» для обучения сотрудников, 2021 г.
- Лауреат Премии «Лучший эксперт по Телемаркетингу» по версии Successful Ladies Awards в 2019 г.
- Собственный КЦ

# Что такое игра?

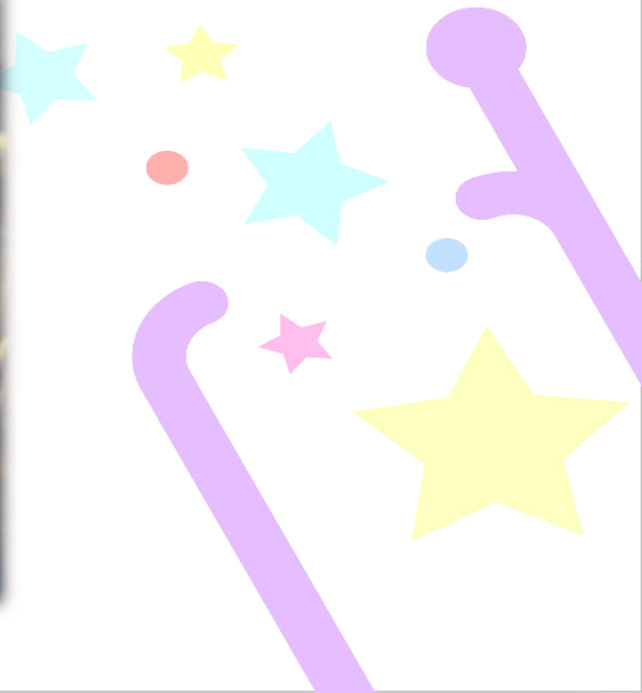


1. Деятельность, занятия детей
2. Занятие, обусловленное совокупностью определённых правил, приёмов и служащее для заполнения досуга, для развлечения, являющееся видом спорта и т. п

**Вы доверите своё здоровье врачам, которые играют на работе?**

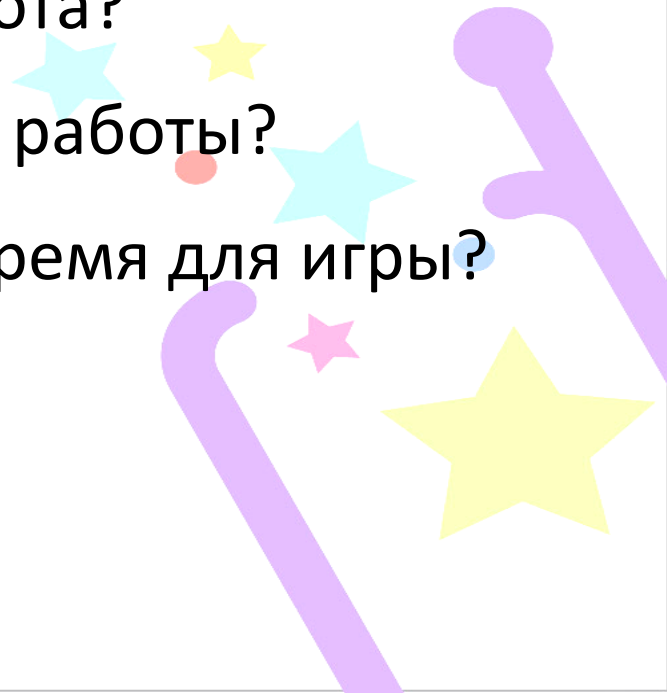


Кто видел рабочего в роли супергероя у станка?



# Почему геймификация прижилась именно в КЦ?

- ✓ Это менее ответственная работа?
- ✓ Можно отвлекаться во время работы?
- ✓ Оператор имеет свободное время для игры?



# Чем опасны игры?



- ✓ Взрослые люди превращаются в вечных детей
- ✓ Подмена понятий
- ✓ Вместо реальной самореализации через труд – реализация через игру: бессилие или невозможность обеспечить сотруднику получать удовлетворение от работы?
- ✓ В игры играют по правилам, в труде есть место для созидания и творчества
- ✓ Труд (не игра) создал человека

Родитель (ответ.  
100%)



Ребёнок  
(ответ. 0%)

## Три позиции в общении

контролирует, воспитывает,  
советует, говорит сам (монолог),  
закрытые вопросы  
запрещает и не разрешает  
авторитарность

капризничает, «ИГРАЕТ»,  
оправдывается, обманывает,  
манипулирует

Взрослый  
ответ. 50%



Взрослый  
ответ. 50%

объясняет, даёт право выбора,  
право, на ошибку, слушает  
(диалог), открытые вопросы



# Детский сад со всеми вытекающими...



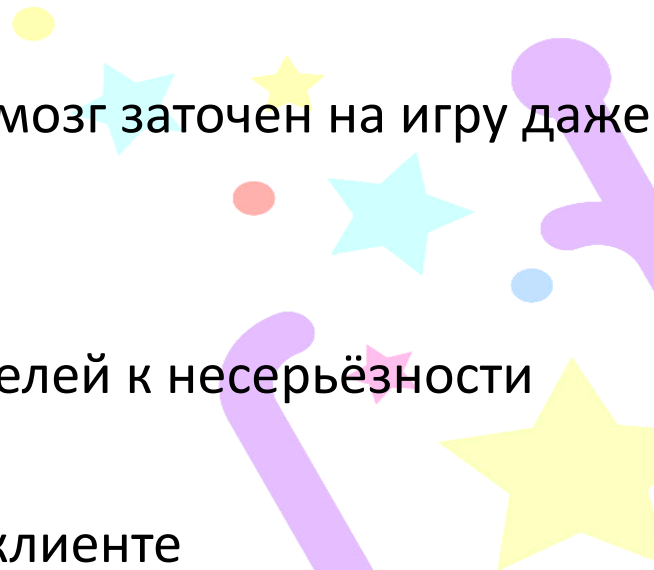
*«Молодец!*

*Хорошо!*

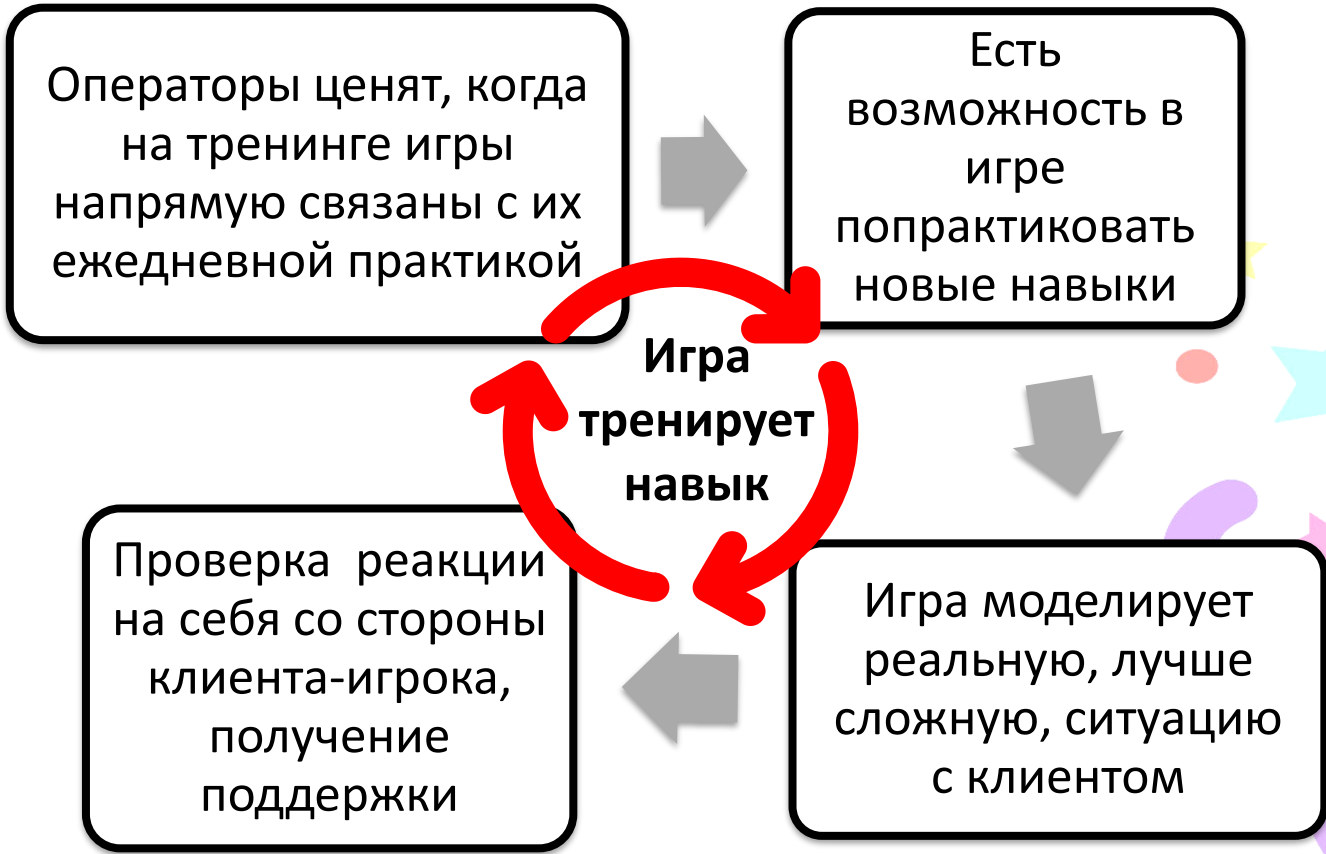
*Мне нравится, как ты работаешь!»*

*И как с них спрашивать результат?*

# К чему приводят игры с сотрудниками на работе ?

- ✓ Формирование безответственного отношения к своим обязанностям
  - ✓ Уход от реальных запросов клиентов (мозг заточен на игру даже во время звонка)
  - ✓ Рабочие задачи ставятся через игру
  - ✓ Стимулирование на уровне руководителей к несерьёзности задач
  - ✓ Игра отвлекает от сосредоточения на клиенте
- 
- A decorative graphic on the right side of the slide. It features several colorful stars in yellow, cyan, and pink, scattered across the area. There are also purple, thick, curved lines that resemble stylized paths or abstract shapes, extending from the bottom right towards the center.

# В каких случаях играть полезно?



# Раньше я тоже рассказывала сказки...

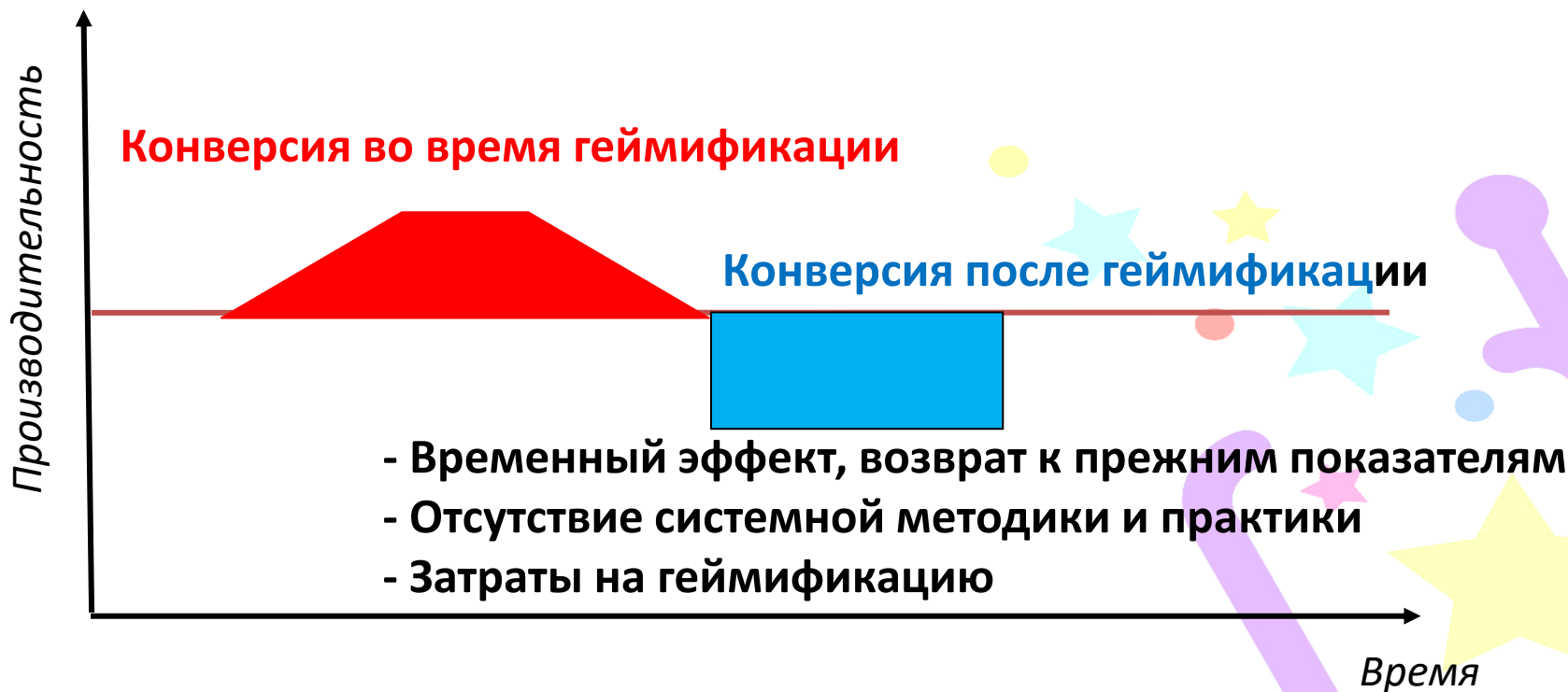
tolstayavorona.ru



Отвлеченные на посторонние темы игры:

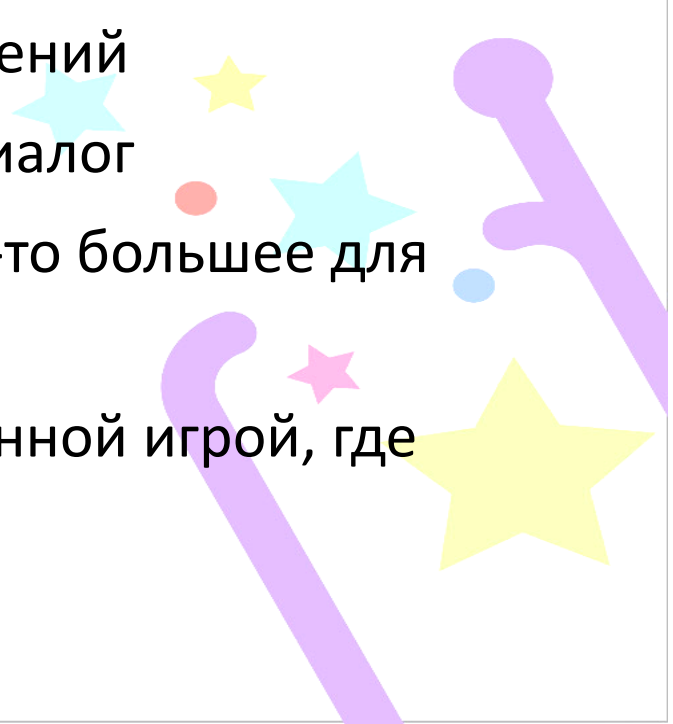
- сотрудники как в театре
- мнимые герои, спасающие принцесс, вместо реальной помогающей практики, что делать с клиентом (какими инструментами в диалоге «спасать» его?)
- сотрудники воспринимают работу после игры, как что-то негативное, от этого хочется избавиться/не думать о работе

# Какую прибыль принесла геймификация?



# Разумные игры «про работу»:

- открывают творческий потенциал
- сотрудник придумывает способы решений
- внимателен к клиенту и погружен в диалог
- сотрудник заинтересован сделать что-то большее для клиента
- работа становится невероятно увлеченной игрой, где просыпается смекалка



# Играя, воспитываем профессионалов



- ✓ Ролевая игра даёт навык говорения и слушания себя одновременно
- ✓ Диалоговый тренажёр тренирует сотрудника индивидуально применять навыки общения и эффективные фразы в смоделированном диалоге с клиентом

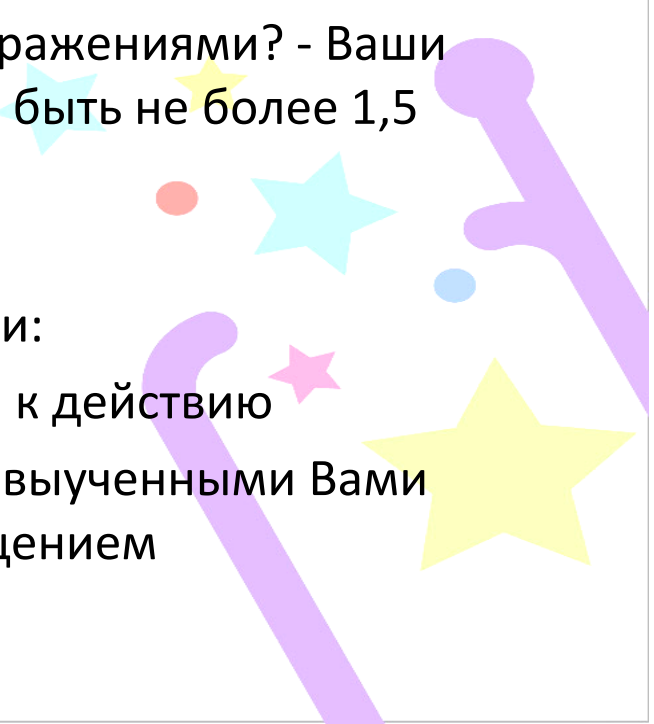
**Выдержки  
из  
тренажёра**

В этом уроке Вы научитесь третьему важному шагу в работе с возражениями – призыву к действию.

Помните самое главное в работе с возражениями? - Ваши паузы между всеми фразами должна быть не более 1,5 секунды

Цель этой тренировки:

- вспомнить все фразы призыва к действию
- соединить призыв к действию с уже выученными Вами присоединением и обобщением





**Ответьте на возражения клиента самостоятельно!  
Выбирайте подходящие фразы из 1-ого, 2-ого и 3-его  
столбика. Потренируйтесь с разными вариантами:**

**Фразы  
присоединения**

- Иван Иванович/  
Ольга Ивановна
- Спасибо
- Я Вас понял(а)
- Да
- Вы хорошо  
понимаете  
детали условий  
по кредиту.

**Фразы обобщения**

- почти в каждой семье  
есть то, что появилось  
благодаря кредиту
- иметь сразу на руках  
большую сумму денег -  
это исключительная  
возможность сделать  
что-то важное для себя
- когда есть деньги  
человек по-новому  
видит свои  
возможности

**Призыв к действию**

**Оформим заявку!**

**Вам подобрать  
удобный для Вас  
офис банка?**

**Откройте,  
пожалуйста,  
личный кабинет!**

**Интонация «Героя» придает вашему голосу уверенность и желание следовать вашему призыву**

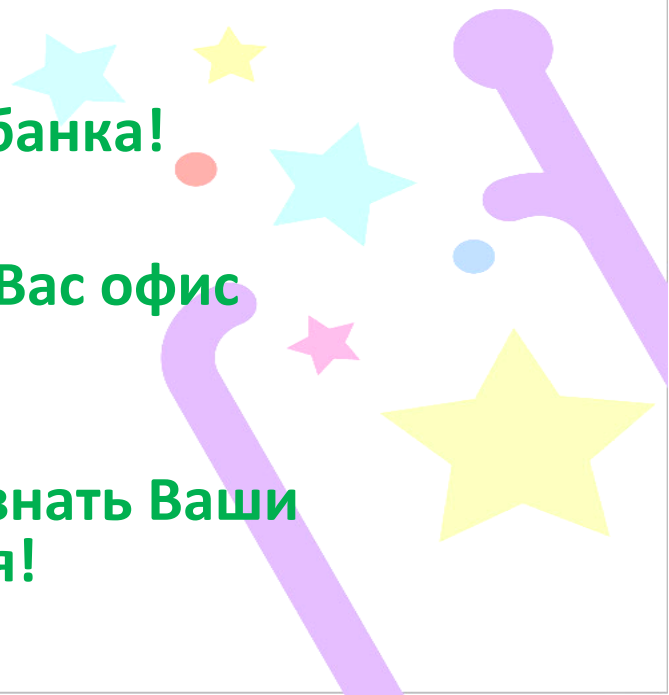
**Выдержки  
из  
тренажёра**

**Повторите еще раз:**

**Приходите в офис нашего банка!**

**Вам подобрать удобный для Вас офис банка?**

**Приглашаю Вас в офис банка узнать Ваши персональные условия!**



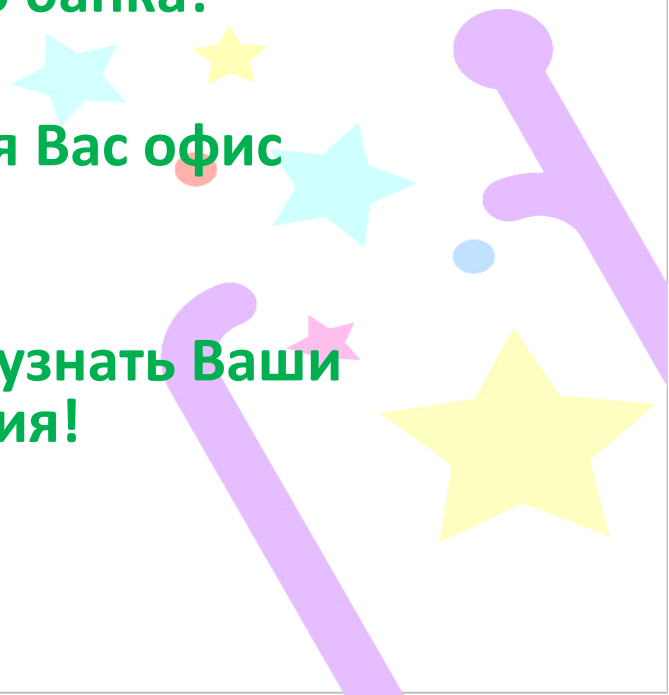
**Выдержки  
из  
тренажёра**

**Вы можете лучше! Скажите еще раз:**

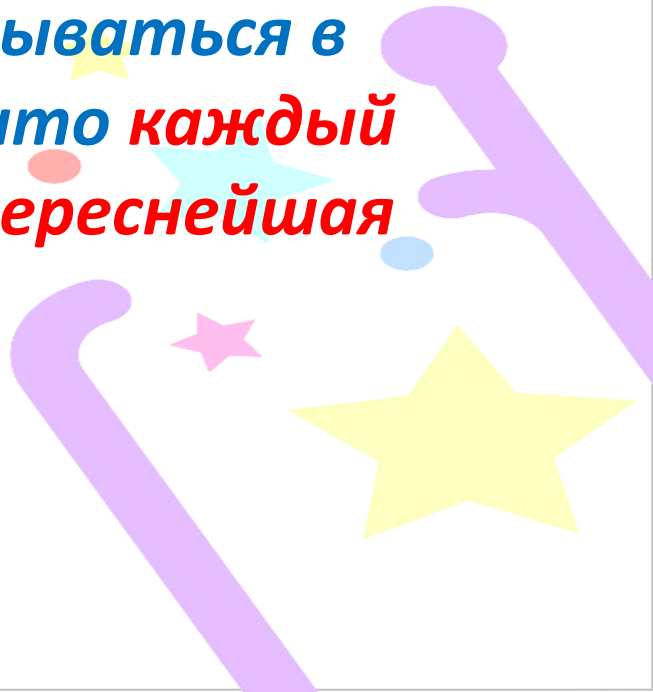
**Приходите в офис нашего банка!**

**Вам подобрать удобный для Вас офис  
банка?**

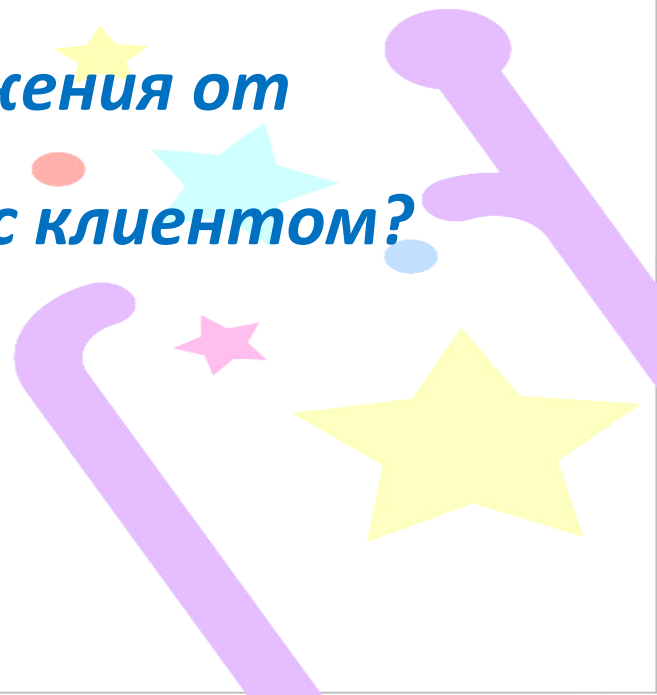
**Приглашаю Вас в офис банка узнать Ваши  
персональные условия!**



*Пришло время осознанных и ответственных  
сотрудников, способных вкладываться в  
каждого клиента и понимать, что каждый  
звонок – это творчество и интереснейшая  
игра!*

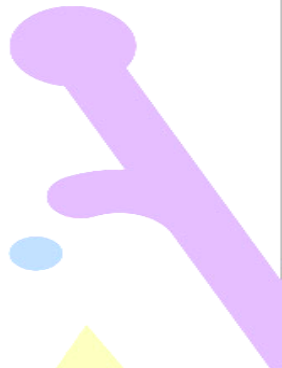
A decorative graphic on the right side of the slide. It features two thick, purple, curved lines that resemble stylized calligraphic strokes or paths. Scattered around these lines are several colorful stars: a large yellow star, a medium cyan star, a small pink star, and a small blue star. There are also a few small colored circles in yellow, cyan, and blue.

*Когда у вас в последний раз были  
рационализаторские предложения от  
операторов по ведению диалога с клиентом?*



***Успехов вам***

**Ваши вопросы?**



# АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

*Спасибо вам за внимание!*



Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

<https://t.me/academytelemarketing>

[ghaustova@gmail.com](mailto:ghaustova@gmail.com)