



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



PROJEKT „UMIĘTNOŚCI MIĘKKE JAKO SPOSÓB NA ROZWÓJ KREATYWNOŚCI NA OBSZARACH WIEJSKICH" 2020-1-FR01-KA204-079841

1) NAZWA I OPIS NARZĘDZIA

Chińskie szepty

Chińskie szepty to klasyczna gra, która najczęściej jest realizowana na szkoleniach z obsługi klienta i polega na wykorzystaniu umiejętności komunikacji i słuchania danej osoby.

2) CELE NARZĘDZIA

Cel: Poznanie znaczenia komunikacji i szybkości działania w służbie.

Cel: Przekazać wiadomość od jednego członka do drugiego, nie zmieniając jej.

3) PODŁĄCZENIE UMIĘTNOŚCI Z PROBLEMEM

Chińskie szepty w kontekście badań nad ewolucją kulturową nazywane są również eksperymentami z łańcuchem transmisyjnym i służą przede wszystkim do identyfikacji rodzaju informacji, które są łatwiej przekazywane z jednej osoby na drugą.

Gracze tworzą linię lub koło, a pierwszy gracz wymyśla wiadomość i szepcze ją do ucha drugiej osobie w linii. Drugi gracz powtarza wiadomość trzeciemu graczowi, i tak dalej. Gdy dojdzie do ostatniego gracza, ogłasza on całej grupie usłyszaną wiadomość. Następnie pierwsza osoba porównuje oryginalną wiadomość z wersją ostateczną. Chociaż celem jest przekazanie wiadomości bez jej zniekształcenia po drodze, częścią przyjemności jest to, że niezależnie od tego, zwykle tak się dzieje. Błędy zwykle kumulują się w opowiadaniach, więc oświadczenie ogłoszone przez ostatniego gracza różni się znacznie od oświadczenia pierwszego gracza, zwykle z zabawnym lub humorystycznym skutkiem. Przyczyny zmian to m.in. zdenerwowanie lub zniecierpliwienie, błędne korekty, a także trudny do zrozumienia mechanizm szepciana.

Narzędzie to pokaże, jak ważna jest umiejętność dobrej orientacji na usługi. Orientacja na usługi to zestaw postaw i zachowań, które wpływają na jakość interakcji" pomiędzy pracownikami organizacji a jej klientami, a jeśli przekaz komunikatów pomiędzy zespołem a organizacją nie jest funkcjonalny, to ucierpią na tym również relacje z klientami.

4) ZASOBY I MATERIAŁY

/

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+. Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



PROJEKT „UMIEJĘTNOŚCI MIĘKKIE JAKO SPOSÓB NA ROZWÓJ KREATYWNOŚCI NA OBSZARACH WIEJSKICH” 2020-1-FR01-KA204-079841

5) WDROŻENIE NARZĘDZIA

Chińskie Szepty to klasyczna gra, którą możesz wdrożyć w swoje szkolenie z obsługi klienta. Koncepcja jest dość prosta i prawdopodobnie grałeś w nią już wcześniej, prawdopodobnie jako dziecko. Zaczynaj od tego, aby grupa stanęła w kręgu. Następnie dajesz jednej osobie wiadomość, najlepiej coś trochę długiego i skomplikowanego. Ta osoba następnie szepcze ją do osoby stojącej po jej lewej stronie, która następnie szepcze ją do następnej osoby i tak dalej. Wiadomość krąży po okręgu, aż skończy się na osobie stojącej po prawej stronie osoby pierwotnej. Ostatnia osoba mówi głośno wiadomość. Celem jest poprawne wypowiedzenie wiadomości od pierwszej osoby

Aby uczynić tę grę bardziej efektywną, są dwie zasady, które będziesz chciał wprowadzić. Po pierwsze, osoba przekazująca wiadomość nie może jej wyszeptać więcej niż raz. Po drugie, daj całemu kręgowi limit czasowy.

6) CZEGO SIĘ NAUCZYSZ

W obsłudze klienta ludzie często muszą pracować szybko, ale to nie znaczy, że umiejętności komunikacyjne powinny na tym ucierpieć. Chiński szepty to zabawna i prosta gra, która może pokazać, co się dzieje, gdy ludzie próbują się spieszyć lub nie komunikują się efektywnie, w organizacjach i z klientami.

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+. Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.