

SERIOUS GAMING, SERIOUS BUSINESS?

Kunnen serious games de aansluiting tussen het huidige onderwijs en de veranderende beroepspraktijk versnellen?

Herontwerp van de module Sales & Accountmanagement.



Introductie

Nikola Pavloff,

- ✓ Ondernemer Serious Gaming
- ✓ Simenco

Ernest van Wijk

- ✓ Docent Marketing & Sales
- ✓ Fontys Hogeschool Marketing Management

Geert van Seeters MM

- ✓ Docent & Lectoraatslid
- ✓ Fontys Hogeschool Economie en Communicatie

Het is evident dat de verandering in het bedrijfsleven zich steeds sneller opvolgen. Het kan niet anders dan dat een grote invloed heeft op opleidingen die studenten voorbereiden om werkzaam te zijn in dat bedrijfsleven. Fontys heeft voor het herontwerp van de module Sales & Accountmanagement haar blik gedraaid naar die oplossingen die in het bedrijfsleven reeds gebruikt worden om werknemers op te leiden. Met dat startpunt was de uitdaging om die oplossing te vertalen naar het onderwijs. In deze presentatie vertellen we meer over dat proces en hoe dat vertaald kan worden naar andere domeinen.

Veronderstelling-1

Het is evident dat de verandering in het bedrijfsleven zich steeds sneller opvolgen?

- Het tempo waarmee we meer vrouwen aan de top van het bedrijfsleven krijgen?
- Het verlagen van CO2-uitstoot?
- Je IBAN meenemen naar een andere bank?
- Dat nieuwe stadion voor Feyenoord?

Veronderstelling-1

Het is evident dat de verandering in het bedrijfsleven zich steeds sneller opvolgen?

Maar voor technologie kunnen dat wel stellen:

- In 2005 werd de domeinnaam YouTube vastgelegd.
- In 2007 zagen we de eerste iPhone.
- In 2009 WhatsApp geïntroduceerd.
- Booking.com opgericht in 1996. In 2021 > €10 miljard omzet.

Derde industriële revolutie (of digitale revolutie)

Heeft dat een grote invloed op opleidingen die studenten voorbereiden om werkzaam te zijn in dat bedrijfsleven?

- Naar schatting 65% van de basisschoolleerlingen van vandaag zullen later gaan werken in beroepen die nu nog niet bestaan.
(Rapport 'Voorbereiden op niet-bestaande banen' augustus 2017)
- Metacognitieve vaardigheden: oriënteren, voorkennis activeren, doelen stellen, Plannen, Systematisch uitvoeren, Monitoren, Evalueren, Reflectief evalueren.
- Sterk gerelateerd aan schoolsucces.

Oplossingen uit het bedrijfsleven?

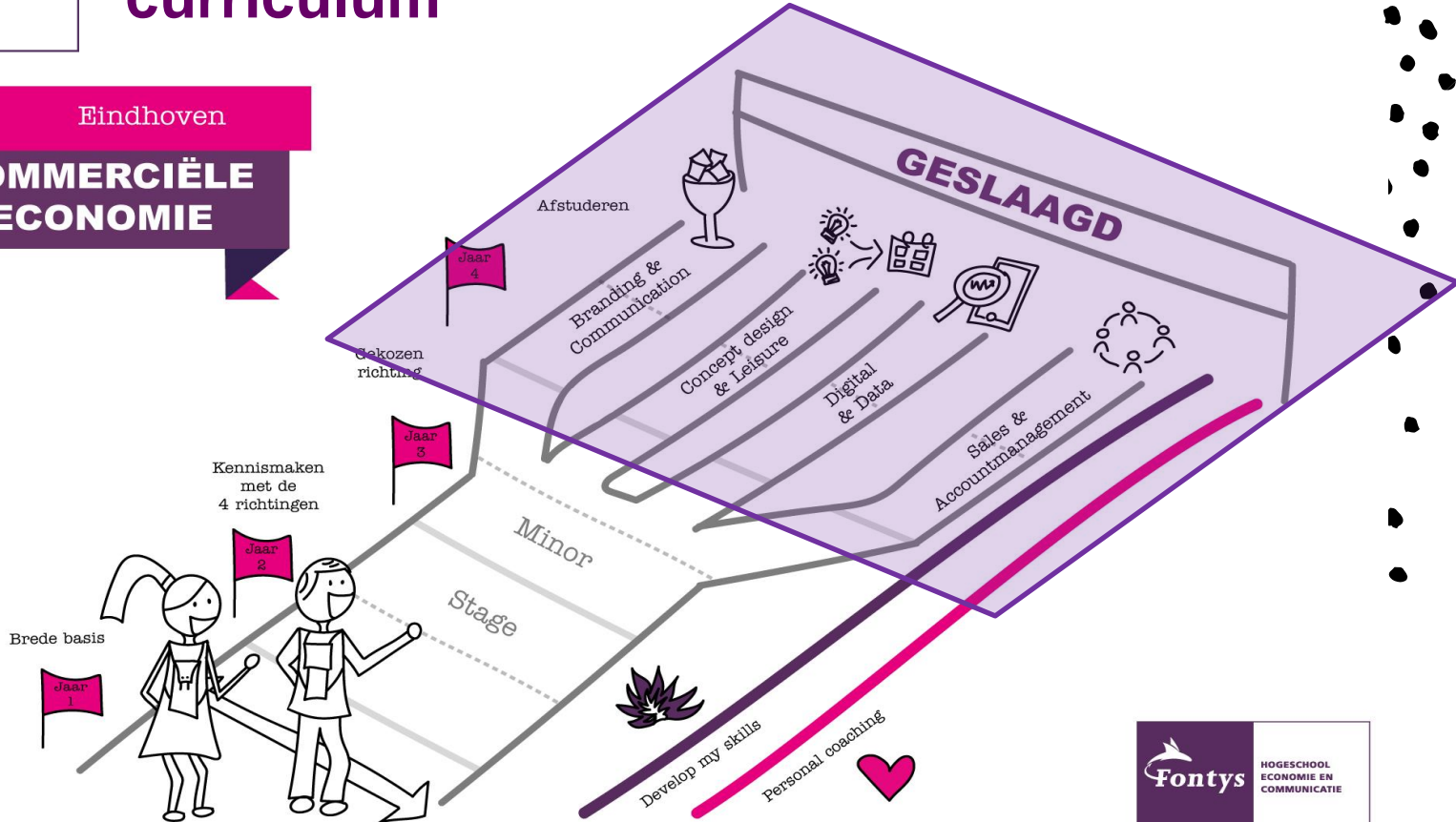
De noodzaak van experimenteren en falen loopt als een rode draad door de filosofie van [Booking.com](#) en speelt ook in het [Art of Leadership-programma](#) van TSM een belangrijke rol. “In het programma van twee keer vier dagen wordt tussen de seminars een virtueel business game gespeeld, die puur bedoeld is om medewerkers de ruimte om te falen te geven. Mensen maken simpele fouten en reageren daar zelf heel fel op; maar als ze zien dat hun team dat opvangt en zegt: we gaan ervoor knokken, neemt die angst snel af. Ze zien dat het kan door het te testen in een situatie waar het geen directe gevolgen heeft. Heel leerzaam.”

“Je moet jezelf goed kennen, en jezelf blijven ontwikkelen, om goed met anderen te kunnen samenwerken. En dat geldt niet alleen transnationaal, maar ook tussen afdelingen en tussen mensen op één afdeling. Daarom dagen we Tech-mensen uit om in de rol van Finance of HR te gaan zitten in de simulatie. Dan leer je kijken vanuit het perspectief van een ander segment van het bedrijf en ontwikkel je die bredere visie die we nodig hebben

Algemene introductie – Opbouw curriculum

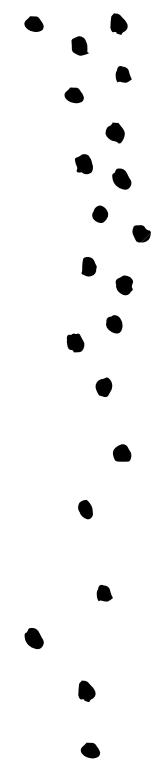
Eindhoven

**COMMERCIEËLE
ECONOMIE**

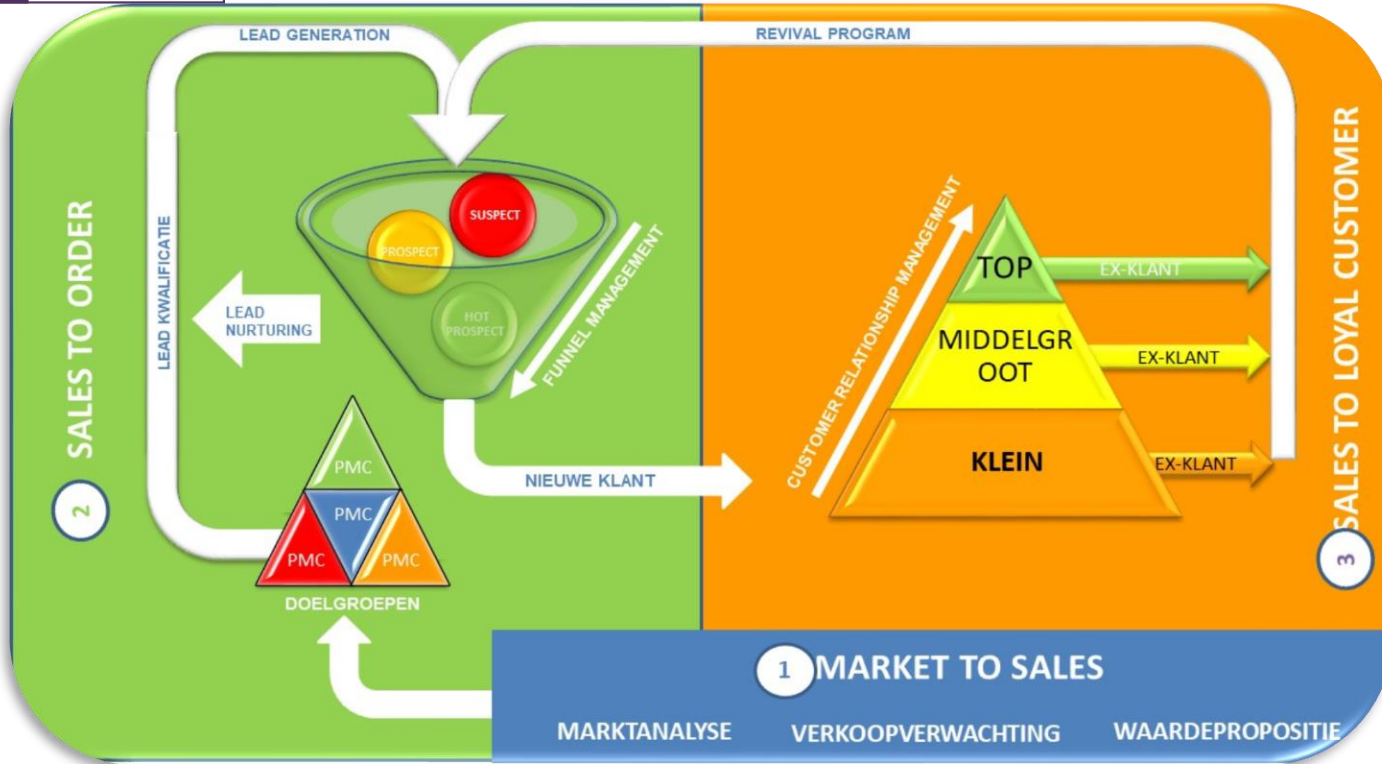


Toetsvormen Sales & accountmanagement in curriculum

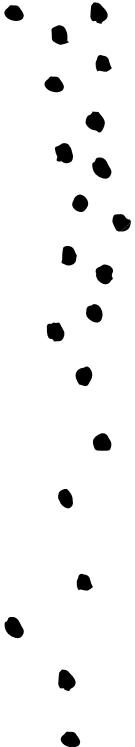
Studiejaar	Toetsvorm	Toets
Jaar 1	Kennistoets	Schriftelijk meerkeuze (Ind.)
Jaar 2	Projectopdracht Projectopdracht Essaytoets Gedragsassessment Reflectieopdracht	Sales Talent Simulatie Game (G) Uitwerking Sales Acties (G) Boekbespreking (G) Verkoopgesprek (Ind. &G) Refelectieverslag (Ind.)
Jaar 3	Gedragsassessment Kennistoets Projectopdracht Reflectieverslag	Verkoopgesprek (Ind.) Schriftelijk meerkeuze (Ind.) SAP Simulatie Game (G) Sales in de Praktijk (Ind.)
Jaar 4	Portfolioassessment	Projectopdrachten (Ind. & G)



Sales Talent Simulatie – het proces



Salesproces (Renkema Basisboek Sales)



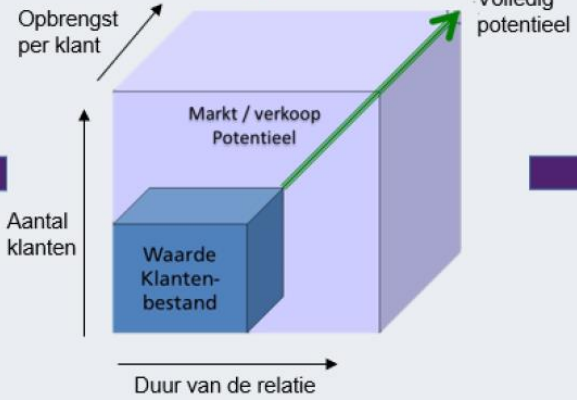
KLANTEN WERVEN

- Vakbeurs 'Gastrovita 20/21'
- Cold calling/cold canvassing
- Sales promotion – warmhoud koffie beker
- Opening van een nieuwe winkel en flyerstorm

- Website ontwikkelen en SEA/SEO optimalisatie
- Affiliates program en review marketing
- Influencer marketing met InfluYounited

OFFLINE ACTIVITEITEN ←

→ ONLINE ACTIVITEITEN



- Klantendag 'Gastrostars'

- E-mail nieuwsbrief
- Oriëntatie en selectie software
- Lo-lo-loyalty program

KLANTBEHOUD

Sales Talent Simulatie – de Game



Part 1

Part 2

Part 3

Sales & Accountmanagement

▽ Sales Talent Simulatie (3 ects) - beoordeling

▽ Actieve deelname Sales Talent Simulatie

▽ Resultaat Sales Talent Simulatie (Game Score)



50% Sales Talent
Simulatie Game

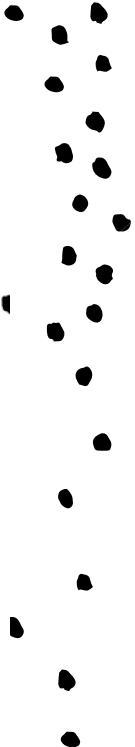
▽ Vrij te kiezen Sales Acties

▽ Verkoopgesprek

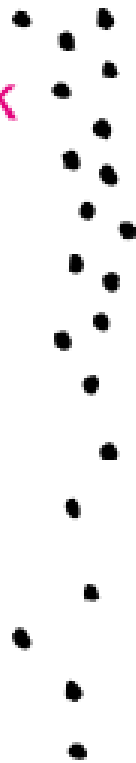
▽ De Boekenclub



50% Sales
Acties



Evaluatie – wat neem je mee naar de praktijk



Wat levert het op? Wat neem je mee?

- ✓ Een zeer leerzame afwisselende module waarbij houding en vaardigheden minstens zo belangrijk zijn als parate kennis.
- ✓ De afdeling Sales & Accountmanagement werkt nauw samen met andere afdelingen binnen het bedrijf.
- ✓ In de value zone waar de organisatie klantcontact en waarde gecreëerd wordt.
- ✓ Meervoudige waardecreatie: naast winst maken ook de sociale en of ecologische impact die ze realiseren met hun bedrijfsvoering.
- ✓ Samenwerken in teamverband; voorkeursgedrag en de interactie met anderen (actie-reactie). Elkaar aanvullen op competenties en op inhoud.

Dank U.

**WAAROM BINNEN
JE COMFORTZONE
BLIJVEN
ALS DAARBUITEN
VEEL MEER
TE BELEVEN VALT**

Loesje



> FOR SOCIETY

Nikola Pavloff, Geert van Seeters en Ernest van Wijk, 13 juni 2022