Rollenspiel einrichten: Szenarien und Methodologien

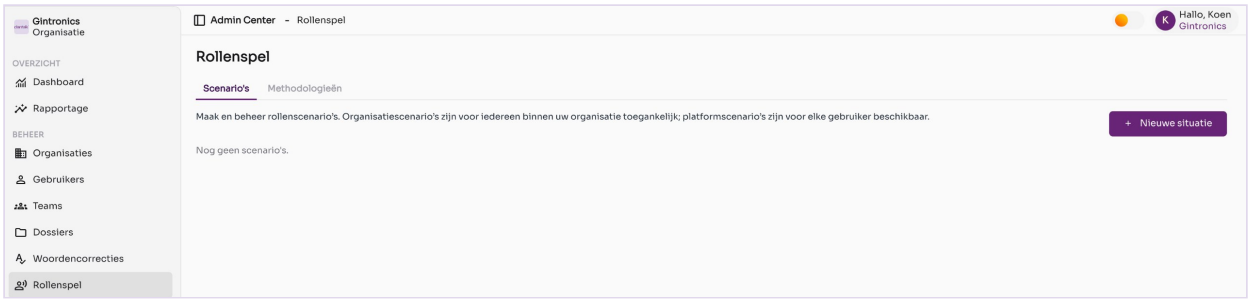
Der Rollenspiel-Simulator ist ein optionales Modul. Aktivieren Sie es zuerst über *Optionale Module* auf der Organisationsseite. Danach erscheint **Rollenspiel** im Menü des Admin Centers mit zwei Registerkarten: *Szenarien* und *Methodologien*.

Szenarien versus Methodologien

- Ein **Szenario** beschreibt die Situation, in der der Mitarbeiter übt: wer der Gesprächspartner ist, was dieser möchte und wie dieser reagiert. Beispiel: *ein Kunde ruft an, um seinen Vertrag zu kündigen*.
- Eine **Methodologie** beschreibt, woran der Mitarbeiter bewertet wird: die Gesprächsschritte Ihrer Organisation, mit pro Schritt worauf zu achten ist, welche Signale positiv sind und welche Warnsignale es gibt.

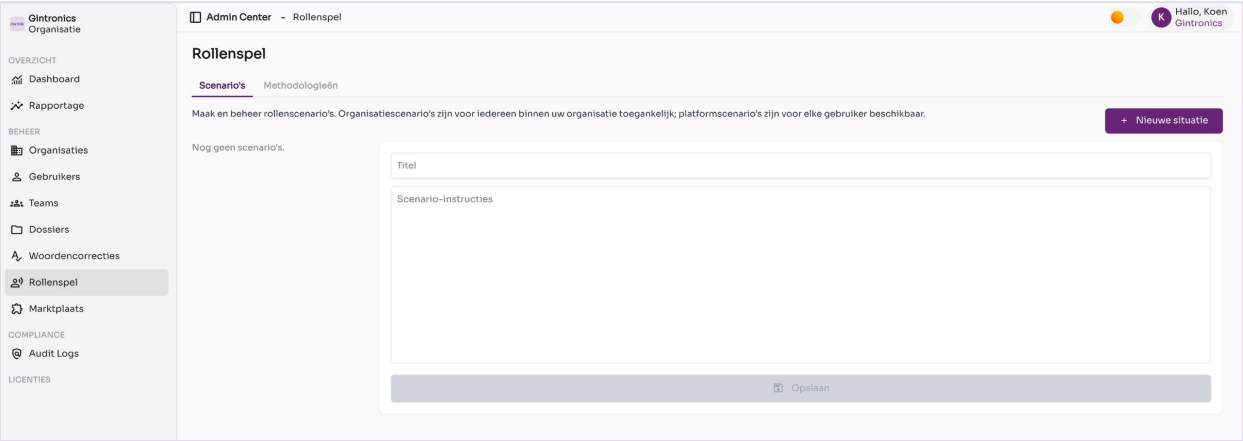
Ein Szenario erstellen

1. Öffnen Sie Rollenspiel
   Klicken Sie im linken Menü auf **Rollenspiel**. Die Registerkarte *Szenarien* ist geöffnet. Organisationsszenarien sind für alle in Ihrer Organisation sichtbar; Plattformszenarien von Claritalk sind für jeden Benutzer verfügbar.



Die Registerkarte "Szenarien".

2. Klicken Sie auf Neue Situation
   Rechts öffnet sich ein Formular mit einem **Titel** und **Szenario-Anweisungen**.

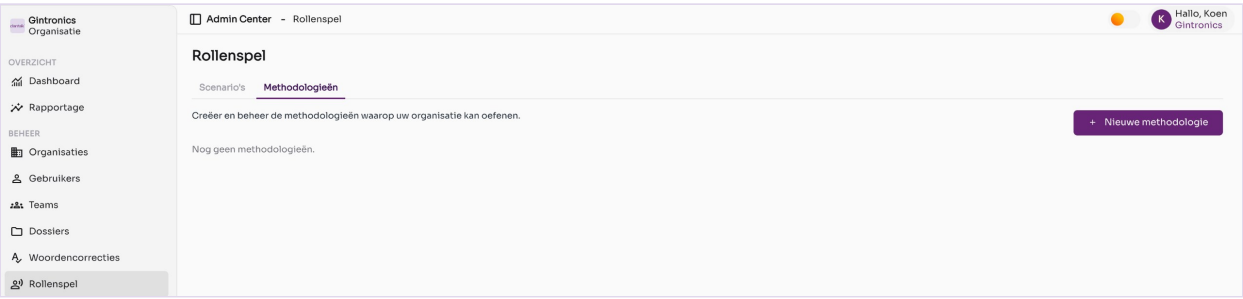


Das Formular für ein neues Szenario.

3. Schreiben Sie die Anweisungen
   Beschreiben Sie die Situation, die Rolle und die Haltung des KI-Gesprächspartners sowie das Ziel der Übung. Je konkreter, desto realistischer wird das Rollenspiel. Schreiben Sie die Anweisungen so, als würden Sie sie einem Schauspieler geben.
4. Klicken Sie auf Speichern
   Das Szenario steht sofort für Ihre Mitarbeiter im Simulator zur Verfügung.

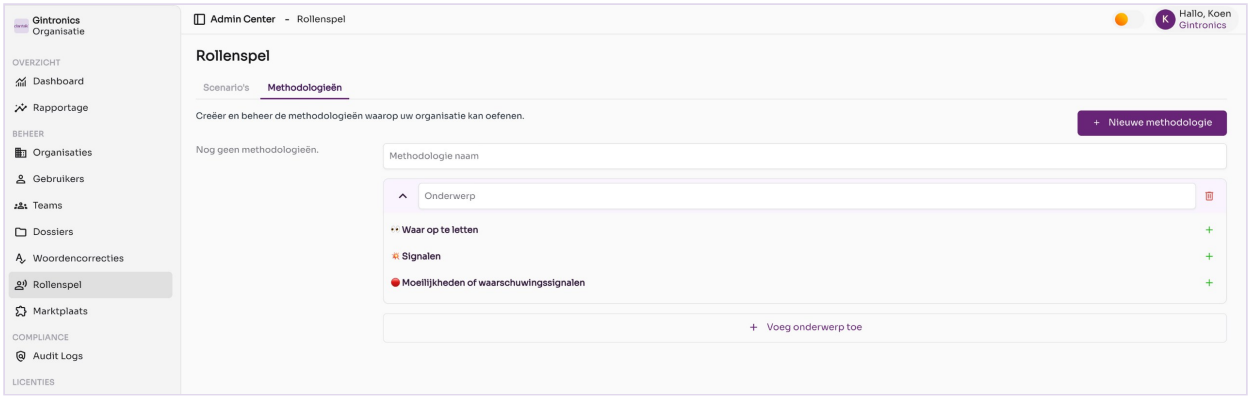
Eine Methodologie erstellen

1. Öffnen Sie die Registerkarte Methodologien
   Klicken Sie oben auf **Methodologien** und dann auf **Neue Methodologie**.



Die Registerkarte "Methodologien".

2. Geben Sie der Methodologie einen Namen
   Beispielsweise den Namen Ihrer Verkaufsmethode oder Ihres Gesprächsmodells.
3. Fügen Sie Themen hinzu
   Jedes Thema ist ein Schritt oder ein Thema im Gespräch. Pro Thema füllen Sie drei Listen mit dem Pluszeichen aus: **Worauf zu achten ist**, **Signale** (was gut läuft) und **Schwierigkeiten oder Warnsignale**. Mit *Thema hinzufügen* fügen Sie einen nächsten Schritt hinzu; mit dem Papierkorbsymbol löschen Sie einen.



Das Formular für eine neue Methodologie mit einem Thema.

4. Speichern
   Der Simulator nutzt die Methodologie, um die Übung zu bewerten und Feedback pro Thema zu geben.

Gutes zu wissen

- Sehen Sie **Rollenspiel** nicht im Menü? Überprüfen Sie, ob das Modul *Rollenspiel-Simulator* auf der Organisationsseite aktiviert ist.
- Beginnen Sie mit zwei oder drei Szenarien, die häufig in Ihrer Organisation vorkommen, und erweitern Sie diese auf Basis des Feedbacks Ihrer Mitarbeiter.