Rollenspel inrichten: scenario's en methodologieën

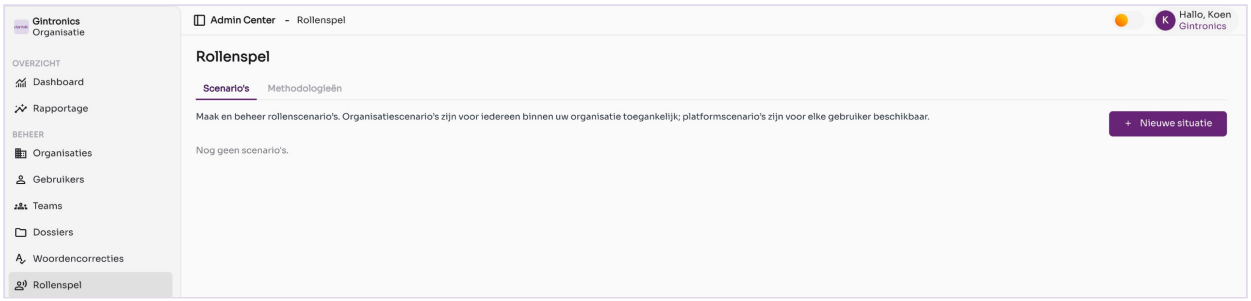
De rollenspel-simulator is een optionele module. Zet ze eerst aan via *Optionele modules* op de organisatiepagina. Daarna verschijnt **Rollenspel** in het menu van het Admin Center, met twee tabbladen: *Scenario's* en *Methodologieën*.

Scenario's versus methodologieën

- Een **scenario** beschrijft de situatie waarin de medewerker oefent: wie de gesprekspartner is, wat die wil en hoe die reageert. Bijvoorbeeld: *een klant belt om zijn contract op te zeggen*.
- Een **methodologie** beschrijft waarop de medewerker beoordeeld wordt: de gespreksstappen van jouw organisatie, met per stap waar op te letten, welke signalen goed zijn en welke waarschuwingssignalen er zijn.

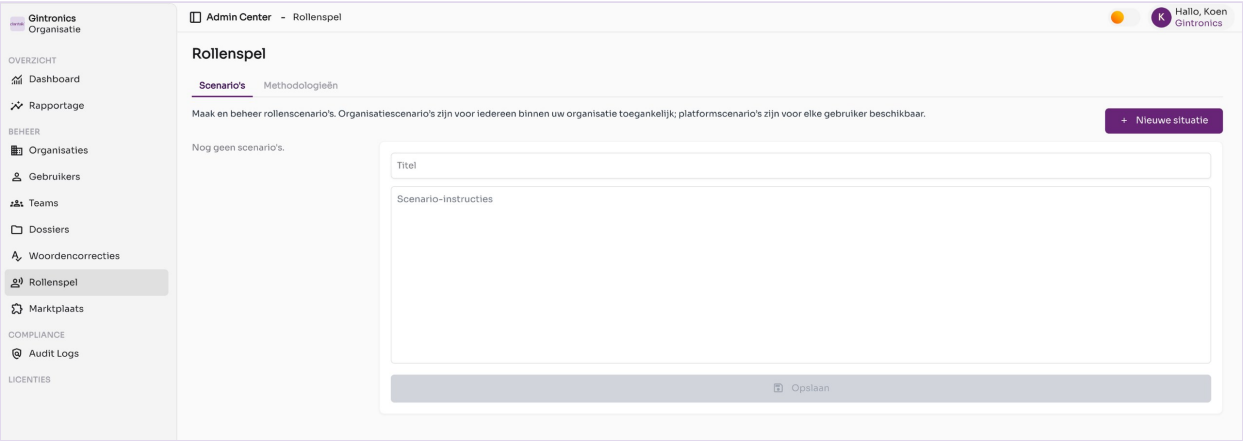
Een scenario aanmaken

1. Open Rollenspel
   Klik in het menu links op **Rollenspel**. Het tabblad *Scenario's* staat open.
   Organisatiescenario's zijn zichtbaar voor iedereen in je organisatie; platformscenario's van Claritalk zijn voor elke gebruiker beschikbaar.



Het tabblad Scenario's.

2. Klik op Nieuwe situatie
   Rechts opent een formulier met een **titel** en **scenario-instructies**.



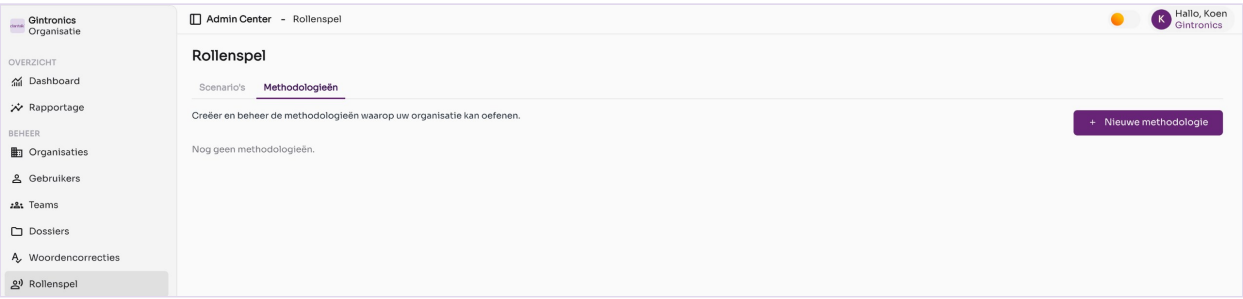
Het formulier voor een nieuw scenario.

3. Schrijf de instructies
   Beschrijf de situatie, de rol en de houding van de ai-gesprekspartner, en het doel van de oefening. Hoe concreter, hoe realistischer het rollenspel. Schrijf de instructies alsof je ze aan een acteur geeft.

4. Klik op Opslaan
   Het scenario staat meteen klaar voor je medewerkers in de simulator.

Een methodologie aanmaken

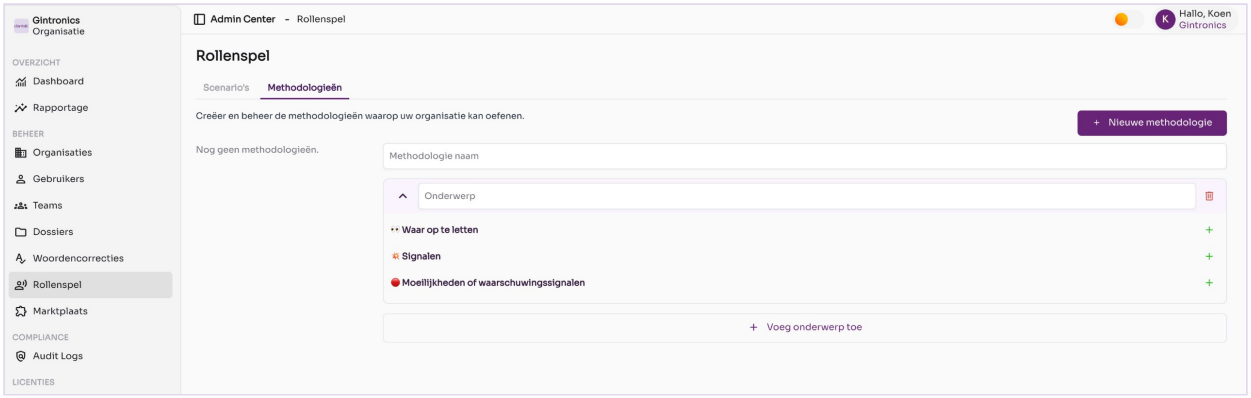
1. Open het tabblad Methodologieën
   Klik bovenaan op **Methodologieën** en dan op **Nieuwe methodologie**.



Het tabblad Methodologieën.

2. Geef de methodologie een naam
   Bijvoorbeeld de naam van je verkoopmethode of gespreksmodel.

3. Voeg onderwerpen toe
   Elk onderwerp is een stap of thema in het gesprek. Per onderwerp vul je drie lijsten aan met het plusteken: **Waar op te letten**, **Signalen** (wat goed gaat) en **Moeilijkheden of waarschuwingssignalen**. Met *Voeg onderwerp toe* voeg je een volgende stap toe; met het prullenbakje verwijder je er een.



Het formulier voor een nieuwe methodologie met één onderwerp.

4. Sla op
   De simulator gebruikt de methodologie om de oefening te beoordelen en feedback te geven per onderwerp.

Goed om te weten

- Zie je **Rollenspel** niet in het menu? Controleer of de module *Rollenspel simulator* aanstaat op de organisatiepagina.
- Begin met twee of drie scenario's die vaak voorkomen in je organisatie en breid uit op basis van de feedback van je medewerkers.