

PROMOVENDO ENGAJAMENTO E MOTIVAÇÃO
NO SÉCULO 21 EM CENTROS DE SUPORTE,
HELP DESK E SERVICE DESK



GAMIFICATION EM HELP DESK E SERVICE DESK

Resumo de Gamification em Help Desk e Service Desk. Promovendo Engajamento e Motivação no Século 21 em Centros de Suporte, Help Desk e Service Desk

Por que games como Pac-Man, Super Mario Bros, Mortal Kombat, Doom, Civilization, The Sims, World of Warcraft, Angry Birds, Farmville e Minecraft conseguem encantar seus jogadores durante horas a fio?

Como o ambiente corporativo pode se beneficiar destes mecanismos para motivar seus funcionários e tornar o trabalho mais atraente e estimulante? Como estender isso para clientes e usuários? Aprenda a usar a jornada do herói, emblemas, pontos, rankings, avatares, moedas virtuais e um completo arsenal para chegar lá.

Conheça também o conceito de fluxo; os mecanismos de onboarding e scaffolding; as diferenças entre serious games, teoria dos jogos, videogames e Gamification; motivação intrínseca e extrínseca e muito mais.

Oito capítulos apresentando várias aplicações, os tipos de motivação existentes, quatro frameworks para criar o seu projeto de Gamification, ensinando como vender o peixe para sua diretoria, sugerindo outros livros e exemplos de projetos bem-sucedidos no Brasil e no exterior.

Livro obrigatório para qualquer gestor do século 21.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)