

Module	Aantal lesuren	Level	Onderwerp	Inhoud
Introductie			Uitleg simulatieomgeving	Introductie. Uitleg werking simulatie en opbouw van de training.
Module 1	1,5			In Module 1 gaat het om contact maken, correct begroeten en een juiste gespreksafstand aanleren. Sommige klanten zullen hulp willen om te vinden waar ze voor kwamen, anderen komen er zelf uit, maar willen wel gezien, en begroet, worden.
		Level 1	Begroeten	De game start met één klant. Deze moet de speler correct begroeten. De klant heeft nog geen hulp nodig. Ook worden vanaf het begin, en in elk volgend level, kijkrichting en spreekafstand meegenomen.
		Level 2	Begroeten	Dezelfde competenties als bij Module 1 Level 1 komen aan bod, maar nu met drie klanten.
		Level 3	Zoekende klanten helpen	Er komen opnieuw drie klanten, waarvan eentje hulp nodig heeft, en anders niet vindt wat hij zoekt. De speler moet dit waarnemen en ernaar handelen.
		Level 4	Zoekende klanten helpen	Nu hebben drie van de vijf klanten hulp nodig. De speler moet nog beter rondkijken, om iedereen te zien en te begroeten, en bovendien goed luisteren om te weten welke klanten hulp nodig hebben.
		Level 5	Test your Skills: Module 1	Alle vaardigheden die tot nu toe aan bod kwamen, komen in dit level aan de orde. Het gaat dus om begroeten, aanspreken op de juiste afstand en vanuit de juiste positie ten opzichte van de klant, en het aanbieden van hulp aan klanten die dat nodig hebben.
Module 2	2			Module 2 draait om verschillende manieren van in contact komen. Spelers leren verschillende openingen die als prettig worden ervaren door klanten. Ook blijft het zaak om in de gaten te houden wie hulp nodig heeft en wie niet.
		Level 1	Welkom heten	Spelers krijgen een nieuwe optie om klanten aan te spreken: ze welkom heten in de winkel.
		Level 2	Welkom heten	Drie nieuwe klanten komen binnen om nogmaals te oefenen met welkom heten.
		Level 3	Attent zijn	Sommige klanten hebben iets bij zich wanneer ze de winkel in komen. Of ze moeten veel hoesten. Spelers leren een nieuwe, effectieve manier van contact maken door om even aan te bieden om iets achter de kassa te leggen, of een glaasje water aan te bieden, zodat het winkelen prettiger wordt.
		Level 4	Attent zijn	Vier nieuwe klanten komen binnen, waarbij de speler opnieuw kan oefenen met attent zijn. Zaak blijft om goed te zien wie er wel en wie niet hulp nodig heeft.
		Level 5	Complimenteren	Een laatste manier om in gesprek te komen wordt geïntroduceerd: het geven van een complimentje. Spelers kunnen sommige klanten over iets complimenteren. Maar, ze kunnen ook een fout compliment kiezen, dat de klant niet leuk vindt.
		Level 6	Complimenteren	Vijf nieuwe klanten komen binnen, waarbij de speler opnieuw kan oefenen met complimenteren. Zaak blijft om goed te zien wie er wel en wie niet hulp nodig heeft, en om de juiste complimenten te geven.
		Level 7	Test your Skills: Module 2	Alle vaardigheden die tot nu toe aan bod kwamen, komen in dit level aan de orde. Dat zijn de vaardigheden uit Module 1, aangevuld met de verschillende manieren om in contact te komen (welkom heten, attent zijn en complimenteren).
Module 3	2			In Module 3 gaat om het erom goed te luisteren en interesse te tonen in de klant. Door de juiste vragen kunnen spelers achterhalen wat de behoefte van de klant is. Bovendien leren spelers om in te gaan op iets persoonlijks dat de klant vertelt. Ondertussen varieert de mogelijkheid tot attent zijn en complimenteren, zodat spelers ook daar scherp op blijven.
		Level 1	Doorvragen	De speler leert om door te vragen wanneer een klant noemt wat hij zoekt.
		Level 2	Open en gesloten vragen	Spelers worden in dit level gewezen op het belang van het stellen van open vragen, in plaats van gesloten vragen.
		Level 3	Samenvatten	Spelers krijgen vanaf dit level de mogelijkheid om de klantbehoefes samen te vatten. Zo kunnen ze aangeven dat ze goed luisteren naar wat de klant vertelt.
		Level 4	Samenvatten	Vier nieuwe klanten komen binnen, waarbij de speler opnieuw kan oefenen met samenvatten.
		Level 5	Interesse tonen	Wanneer de speler de juiste vragen (open vragen) stelt, zegt de klant persoonlijke dingen. Vanaf dit level krijgen spelers de mogelijkheid om hierop in te gaan. Zo leren ze om nog beter te luisteren, en niet alleen een zakelijk gesprek met de klant te voeren, maar ook oprechte interesse te tonen.
		Level 6	Doorvragen, samenvatten, interesse tonen	Vijf nieuwe klanten komen binnen, waarbij de speler opnieuw kan oefenen met doorvragen, samenvatten en interesse tonen.
		Level 7	Test your Skills: Module 3	Alle vaardigheden die tot nu toe aan bod kwamen, komen in dit level aan de orde. Dat zijn de vaardigheden uit Modules 1 en 2, aangevuld met het doorvragen, samenvatten en interesse tonen.
Examens				
Examen Hospitality Game	1		Alle aangeleerde competenties	Het examen is verdeeld in drie delen waarin in totaal elf klanten in de winkel komen. Alle vaardigheden die zijn aangeleerd komen aan bod. Spelers kunnen laten zien dat ze ze allemaal beheersen.