



Tvoříme Cesty k Cílům

ASSESSMENT STORE PRACOVNÍ LISTY PRO ASSESSMENT CENTRA

MODELOVÁ SITUACE: OBCHODNÍ AKVIZICE– „TIDY“

Účastník je v roli obchodního zástupce úklidové firmy TIDY, s.r.o. a od svého známého získal kontakt na potenciálního klienta, ředitele pro správu a zabezpečení budov nadnárodní logistické firmy ALONG. Ta se právě stěhuje do nového logistického centra. Před ředitelem tak vyvstává otázka zajištění správy a údržby, kterou bude řešit na osobní schůzce s obchodním zástupcem. Cílem účastníka je klienta přesvědčit a zaujmout prezentací sebe i firmy a získat jej jako VIP klienta do svého zákaznického portfolia.

TYP MODELOVÉ SITUACE



Obsah setu:

- informace k modelové situaci
- instrukce pro modelovou situaci
- zadání pro sparing-partnery
- hodnotící arch
- zadání pro účastníky

Tento materiál je duševním vlastnictvím společnosti TCC s.r.o. Zakoupením tohoto materiálu propůjčuje společnost TCC s.r.o. kupujícímu právo používat jej v rámci své organizace, výslovně uvedené v objednávce. Kupující nemá právo s tímto materiálem nakládat mimo tuto organizaci či poskytovat jej a šířit dál. Kupující má právo dílo rozmnožovat, ovšem pouze a jedině pro vlastní interní potřebu. Kupující je povinen chránit a dodržovat autorská práva společnosti TCC s.r.o. a zodpovídá za dodržování tohoto práva svými zaměstnanci a dalšími subjekty, jejichž seznámení s obsahem je nezbytné pro jeho účelné užívání.

INFORMACE K MODELOVÉ SITUACI

Název modelové situace: „Tidy“ (Obchodní akvizice)

Využití pro pozice:

- **obchodní pozice, poradce pro firemní klientelu**

Zaměření modelové situace: **analytické uvažování, práce s informacemi, klientská orientace, akvizice, přesvědčivost, zvládání námitek, argumentace, vedení jednání, komunikační dovednosti, prezentační schopnosti**

V rámci modelové situace můžete hodnotit, zda účastník:

- získává informace, pracuje s klíčovými informacemi a vhodně je propojuje
- snaží se o proklientský přístup, pracuje s atmosférou, potřebami a situací klienta
- dokáže zaujmout a přesvědčit, působí důvěryhodně
- pohotově zvládá námitek, používá logickou a přesvědčivou argumentaci
- je aktivní, pohotový, iniciativní, jednání vede k řešení situace a cíli
- jednání uzavírá s jednoznačnými dohodami, ověřuje pochopení a souhlas klienta
- volí vhodný styl a komunikaci přizpůsobuje partnerovi

Časová náročnost modelové situace:

- **5 minut zadání situace**
- **5 minut příprava**
- **15 minut simulované obchodní jednání**

Doporučený počet hodnotitelů: 2 hodnotitelé, z toho 1 v roli sparing-partnera

UKCE PRO MODELOVOU SITUACI

určíte, že budou v roli obchodního zástupce úklidové firmy a jejich cílem je získat klienta do svého portfolia.

Uvědomte si časový prostor pro přípravu (čas 5 minut) a pro samotné obchodní jednání (čas 15 minut).

Uklidující podklady:

situace

“

Užijete účastníky vyzvat k písemné reflexi svého výkonu:

Uklidující veškeré materiály i své poznámky k dispozici. Upozorněte účastníky, že na konci AC si veškeré materiály vyberete zpět.

Uklidující v této situaci se sparring-partnery styl oslovování – zda si budou účastníci vzájemně pomáhat apod.

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC

...NÍ PRO SPARING-PARTNERY

...R MODELOVÉ SITUACE

...ditel pro správu a zabezpečení budov nadnárodní logistické firmy LOGISTIC EU. V rámci získávání ...stí jste dlouhodobě pobýval v Anglii a ve Francii. Nyní už 2 roky pracujete v Čechách a nyní Vás ...y do nového areálu, ve kterém bude umístěna i centrála Vaší firmy pro střední Evropu. Nové ...řeno komplexem několika budov, skladů a areálu s cca 1/2 zatravněné plochy a během ... konečně zkolaudováno (stavba se protáhla o několik týdnů kvůli liknavosti a chybám ...aze i zahraniční zkušenosti nesnášíte pomalost, svůj čas využíváte na 100 %. Jste ...nelibost umíte projevit otevřeně a důrazně.

...ní firmu, která by zaštitovala správu a úklid celého areálu včetně budov ...tyto činnosti z vlastních zdrojů a toto interní řešení stále mírně preferujete ...háváte si prostor pro vlastní rozhodování, vyhodit nepořádnou uklízečku ...dodavatelem a hledat nového). Pokud se přece jen rozhodnete ...lužby dobře zaplatit, ale jen budou-li prvotřídní. Navíc potřebujete ...mžitě reagovat na Vaše potřeby (např. při překládce kamiónů ...výběru budete velmi opatrný, o českých úklidových firmách ...ficiální výběrové řízení, byl jste kontaktován obchodním ...líš dobrý dojem, ale se schůzkou jste nakonec souhlasil, ...zachoval původní koncepci interního zajištění, musíte ...álo času, který hodláte využít k získání maximálního ...si na zdlouhavé společenské úvody, považujete je ...nezbytně nutné.

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC

...stupovat,

Nabídka: Vystupováním sparing-partnera lze variovat náročnost situace dle potřeby, např.:

Náročnost – klient je poměrně sdílný, svou situaci řeší ve spolupráci s obchodníkem, pokud bude nabídka vhodná, projevuje ochotu spolupracovat s externím dodavatelem

Průhlednost – klient sdílí informace na výzvy, nemá čas nazbyt, očekává jasné nabídky, kvalitní řešení své situace, rychlý přístup

Náročnost na přístup – klient je náročný na přístup i styl jednání obchodníka a kvalitu nabídky, pokud obchodník neprovede výkon a nenabízí vhodné řešení, může reagovat netrpělivě a vysílá signály nespokojenosti (např. když služby zajistí z interních zdrojů atd.)

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC

NOTÍČÍ ARCH

UMÍSTĚNÍ:

JMÉNO ÚČASTNÍKA:

POZICE / DATUM AC:

MODELOVÉ SITUACE A MÍRA NAPLNĚNÍ KOMPETENCE ÚČASTNÍKEM:

Informace: schopnost získávat, analyzovat a propojovat podstatné informace

Řešení problémů: pohotově zvládá námítky, využívá logické a přesvědčivé argumenty

Empatie: vnímá a zohledňuje potřeby klienta, pracuje s emocemi a atmosférou

Proaktivita: pohotovost, snaha o proklientský přístup, vedení jednání k řešení situace

Ujasňování: uzavírá jednání jednoznačnými dohodami, ověřuje pochopení a souhlas klienta

Průběh jednání: argumentuje a přesvědčuje, komunikuje jasně, volí vhodný styl komunikace

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC

?!

...vy, rizika, co se nepodařilo

...NÍ PRO ÚČASTNÍKY

...stavu:	

...VÉ SITUACE

...ci, a to krátce ve firmě TIDY, nabízející následující služby:

...budov,

...ních podmínkách (úklid po malířích, po rekonstrukci budov, při stěhování),

...pracemi (např. mytí oken výškových budov),

...držby zatravněných ploch.

...vizice dalších zákazníků. Firma funguje na trhu 7 let a zaměřuje se jak

...kázky. Oproti trhu máte mírně vyšší ceny (cca o 5-8 %), nicméně

...b. Zcela samozřejmé je vybavení vlastní úklidovou technikou

...é čističe průmyslových ploch, zahradní sekačky a traktúrky,

...většinou externí, najímání na konkrétní zakázky či konkrétní

...městnáváte cca 40 pracovníků a všichni pracovníci jsou

...ání s klienty. Běžnou praxí je plánovat práci a přijímat

...celoroční smlouvy. Rozsáhlejší neplánované nárazové

...Vám chybí interní kapacity a u nově najímaných

...

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC

... EU, která by měla již brzy otevřít v ČR nové

... je tvořeno komplexem několika budov,

...ditele pro správu a zabezpečení budov,

...kolaudace. Řekl Vám, že se jedná

...příjemný, když věci nejsou podle

...na celý rok. Telefonicky jste si

...e. Chcete udělat co nejlepší

...á je umělkyně. Oba jsou

...

...at či tykat, oslovovat

...ěji.

...

...

...

...

PRŮBĚH PŘÍPRAVY PRO ÚČASTNÍKY

PŘÍPRAVA

Pro přípravu uvedte následující informace:

Chcete zvolit?

Právu:

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC

JEDNÁNÍ PRO ÚČASTNÍKY

REFLEXE

Jak jste vnímali svůj výkon v modelové situaci, popř. hodnocení doplňte svými komentáři.

Prost se svým výkonem v rámci jednání na škále „1“ až „5“ („1“ = vynikající,

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT
TCC NEKOPÍROVAT TCC

MAPA IKON MODELOVÝCH SITUACÍ



Děkujeme za využití naší modelové situace.

Více informací

o nabídce modelových situací najdete na <https://www.tcc.cz/assessment-store>.
Pokud potřebujete pomoci s výběrem, neváhejte se na nás obrátit na e-mailové adrese:
assessmentstore@tcc.cz.