



Tvoříme Cesty k Cílům

## ASSESSMENT STORE PRACOVNÍ LISTY PRO ASSESSMENT CENTRA

### MODELOVÁ SITUACE: OBCHODNÍ JEDNÁNÍ – „HMYZOUNI“

Účastník je v roli obchodního zástupce firmy Hmyzouni, která dováží a prodává hračky. Klíčovým produktem firmy jsou Hmyzouni – robotické napodobeniny hmyzu. Stěžejní činností obchodníka je péče a prodej produktu do sítě hračkářství, vybraných supermarketů a provozoven dětských koutků. Mezi jeho hlavní cíle patří nárůst prodeje a uvedení nových produktů na trh. Čeká jej schůzka s vedoucí obchodu s hračkami, paní Kořínkovou. Podle zadání má účastník za cíl projednat nedostatky zjištěné na prodejně a současně sjednat nápravu. Rovněž by měl motivovat partnera pro vyšší odběry a prodej zboží. Dané cíle se účastníkovi podaří naplnit pouze tehdy, pokud efektivně uplatní své prodejní dovednosti, taktiky a obratnost.

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: „Hmyzouni“ (Obchodní jednání)

Využití pro pozice:

- **obchodní pozice**

Zaměření modelové situace: **klientská orientace, navázání kontaktu s klientem, rozvoj vztahu, vnímání příležitostí, obchodní uvažování, dovednosti vyjednávání, argumentace, zvládání námitek, přesvědčivost, asertivita, vedení jednání, orientace na cíl, iniciativa, pohotovost, komunikační dovednosti, práce s informacemi**

**V rámci modelové situace můžete hodnotit, zda účastník:**

- sděluje informace přehledně, srozumitelně a otevřeně
- získává informace, pracuje s klíčovými informacemi a vhodně je propojuje
- snaží se o klientský přístup, pracuje s atmosférou, potřebami a situací partnera
- dokáže zaujmout a přesvědčit, působí důvěryhodně
- pohotově zvládá námítky, používá logickou a přesvědčivou argumentaci
- projevuje obchodní (akviziční) uvažování, vidí příležitosti, zvažuje strategie prodeje produktu
- je aktivní, pohotový, iniciativní, jednání strukturuje a vede k řešení situace a k cíli
- jednání uzavírá s jednoznačnými dohodami, ověřuje pochopení a souhlas partnera
- volí vhodný styl a komunikaci přizpůsobuje partnerovi

Časová náročnost modelové situace:

- **5 minut zadání modelové situace**
- **10 minut příprava účastníka**
- **15 minut simulované obchodní vyjednávání**
- **5 minut reflexe**

Doporučený počet hodnotitelů: **2 hodnotitelé** (z toho 1 v roli sparing-partnera)



## HŘANÍ PRO SPARING-PARTNERA

## PRO MODELOVÉ SITUACE

...loucí obchodu s hračkami, vypracovala jste se z prodavačky. Jste spíše ze staré školy a máte ráda  
...stavebnice, vláčky, kostky, maňásky a podobně. Moderní vymoženosti považujete v mnoha  
...něž z kapes rodičů, zejména pokud je to podpořeno masivní reklamou v televizi. Navíc řada  
...ch a technicky dokonalých) se pro klasické hraní nehodí – jsou křehké, snadno se rozbijí  
...čet fantazii a zručnost, protože se dají použít jen jedním způsobem. A také často svádějí  
...ny typy, druhy, doplňky a podobně a poté, co se s tím děti pochlubí před kamarády,  
...na polici. Na druhou stranu musíte uznat, že se dobře prodávají a nebyt jich, možná

...ky různých značek. Bývají neomalení, mají tendenci Vám radit, co a jak máte  
...loze, ale to nejde. Každý sleduje jen své zájmy, což je prodat co nejvíc,  
...odně na srdci neleží. Nehledě na to, že když neuváženě nakoupíte, máte  
... Vám peníze na nákup jiného zboží.

...uni.

...levné, máte na nich nízkou marži a lidé je často reklamují  
...nebo očistit solární panel) – baterky jim dojdou každou chvíli.  
...nina Švába a Štíra, které jsou vystaveny v napodobenině

...ější, při poslední objednávce jste na ni nechtěně

...čkami od podlahy po střechu a o pár víc nebo

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

...s to nebude obtěžovat a nebude to

...se Vám nevešel, všude překážel

...to nekoupil, tak jste panel dala

...led, co si můžete dovolit.

...hraček o den dříve a Vy

...ala až o den později.

...byly i vyprodané

PRO SPARING-PARTNERA:

chťe účastníka zahájit jednání a sdělit důvod a své požadavky,  
 jednání ponechávejte na účastníkovi, nicméně využijte výše uvedené námitky a oponujte tak,  
 účastník musel prokázat schopnost obhájit a vyjednat své návrhy a záměry,  
 muluje závěry z jednání a výstupy pro Vás budou nejasné, můžete účastníka na konci schůzky  
 klíčových informací či určení dalšího postupu,  
 evřený/á, pokud účastník v jednání zohledňuje Vaše potřeby coby klienta/partnera,  
 řešení, hledá výhodné podmínky a vhodné varianty.

partnera lze variovat náročnost situace dle potřeby, např.:  
 přesvědčivě a ve stylu win-win, partner je otevřený dohodám, zajímá se  
 dčit jen jasnými argumenty a výhodami, odmítá nevyhovující řešení,  
 když účastník vystupuje nepartnersky, váhavě, je ve svých návrzích  
 tní, čistě racionální a na svého partnera náročný, potenciálně  
 oruje

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

### NOTICÍ ARCH

SITUACE:

JMÉNO ÚČASTNÍKA:

POZICE / DATUM AC:

ROVÉ SITUACI A MÍRA NAPLNĚNÍ KOMPETENCE ÚČASTNÍKEM:

informací a práce s nimi: získává informace, analyzuje klíčové a vhodně je propojuje

zjišťuje a zohledňuje potřeby klienta, pracuje s emocemi, atmosférou a vztahem

vidí příležitosti, promýšlí, jak produkt nabízet, zvažuje obchodní strategii

námitek: pohotově zvládá námítky, využívá logické a přesvědčivé argumenty

iniciativa, pohotovost, snaha o partnerský přístup, vede jednání k řešení situace

ambiciózními dohodami, ověřuje pochopení a souhlas partnera

vytrvalost, vedení jednání k dosažení cíle

iniciativně podporuje komunikaci partnerovi, 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

?!  
ka, co se nepodařilo

### ...NÍ PRO ÚČASTNÍKY

...vu:

#### ...DELOVÉ SITUACE

.../obchodnice ve společnosti „Hmyzouni“, která dováží a prodává hračky. Vaším hlavním ...  
 ... jsou Hmyzouni – robotické napodobeniny hmyzu, které jsou buď na solární napájení,  
 ... mohou lézt, vydávat zvuky, reagovat na světlo či tmu, převrátit se ze zad nazpět a běžet dál.  
 ... hračky patří Švábík a Štírek. Kromě samotného robotického hmyzu také nabízíte různé  
 ... překážkové dráhy, domečky a jiné příslušenství pro malé chovatele umělého hmyzu.

... síti hračkářství, vybraných supermarketů a provozoven dětských koutků,  
 ... náročných cílů týkajících se nárůstu prodeje také zodpovídáte za uvedení

...zálu,  
 ... včasného objednání, avizem nutnosti objednat či řešením

...ba.

...doucí obchodu.

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

...modelů, v obchodě zcela chybí poutač

...riemi.

...dobných typech hračkářství

...la hotovost a odmítla

...u tam i zpět. Paní

...když jí to nikdo

...předem.

...ěti budou

...a získá



## ...NÍ PRO ÚČASTNÍKY

### ...PŘÍPRAVA

...přípravu:

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 ÚČASTNÍKY

### REFLEXE

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

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

...dní rozhovor?

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](mailto:assessmentstore@tcc.cz).