



Tvoříme Cesty k Cílům

ASSESSMENT STORE PRACOVNÍ LISTY PRO ASSESSMENT CENTRA

MODELOVÁ SITUACE: TELEFONICKÉ VYMÁHÁNÍ POHLEDÁVEK „BANKOVNÍ DŮM KASA“

Účastník, operátor pro telefonické vymáhání pohledávek, má za úkol se ve dvou simulovaných telefonických jednáních domluvit s neplatícím klientem na termínu uhrazení dlužné částky. K dispozici má informace o klientech a schéma telefonického rozhovoru.

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: **Telefonické vymáhání pohledávek – „Bankovní dům Kasa“**

Využití pro pozice:

- **operátor call centra, pracovník klientského centra**

Zaměření modelové situace: **komunikační dovednosti, argumentace, zvládání námitek a emocí, pohotovost reakcí, práce s informacemi, analytické schopnosti, řešení problému, proklientský přístup, stresová odolnost**

V rámci modelové situace můžete hodnotit, zda kandidát:

- pohotově vyhodnocuje informace a vhodně je propojuje
- dodržuje dané postupy, vysvětluje situaci a jednotlivé kroky
- volí vhodný styl komunikace, asertivní komunikace
- pohotově zvládá námítky, používá logickou a přesvědčivou argumentaci
- je aktivní, pohotový, snaží se o proklientský přístup, vede jednání k řešení situace
- uzavírá s jednoznačnými dohodami, ověřuje pochopení a souhlas klienta
- zachovává klid a nadhled

Časová náročnost modelové situace:

- **15 minut příprava**
- **10 minut celkem pro dva simulované telefonáty odlišné náročnosti**

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

INSTRUKCE PRO MODELOVOU SITUACI

Ujistěte se, že budou absolvovat 2 simulované jednání se zákazníkem po telefonu. Vymezte jednoznačně čas pro přípravu (doporučený čas 15 minut), tak samotné modelové telefonáty (oba celkem max. 10 minut).

Pro modelovou situaci následující podklady:

Modelová situace

Transkript rozhovoru

Průběh přípravy / poznámek

Poznámky budou mít během modelové situace k dispozici. Upozorněte účastníky, aby na konci AC si veškeré materiály vyberete zpět.

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

...NICKÝ ROZHOVOR

...tivně vstřícného a spolupracujícího klienta, který má spíše upřesňující dotazy, příp. může
(... proč se platba zdržela apod.)

..., Bankovní dům Kasa.

...ní Ivanem/Ivanou Petřů?

...ovor monitorován. Pro upřesnění mi prosím sdělte Vaše datum narození.

...rození?

...e mluvím se správnou osobou, které se tyto informace týkají.

...pokračovat, jde o ochranu osobních údajů.

...kovního domu Kasa?

...řvku na tomto úvěru. Rád/a bych se s Vámi

...tatek.

...aší dohody Vám

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

TESTY PRO SPARING-PARTNERY

TESTOVÁNÍ NICKÝ ROZHOVOR

... příjemného klienta, odpovídá stroze a úsečně, hovor jej obtěžuje a místy může mít až osobní
... (– mapujeme stresovou odolnost.)

..., Bankovní dům Kasa.

...m/paní Jarmilem/Jarmilou Krejčí?

...ovní dům Kasa.

...m/Jarmilou Krejčí?

...nou osobou.

...rovnán. Pro upřesnění mi prosím sdělte Vaše datum narození.

...ký reklamy po telefonu tohle?

...správnou osobou, které se tyto informace týkají.

...at, jde o ochranu osobních údajů.

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

...a této půjčce. Rád/a bych se s Vámi

...á/jistý.

...13.

...ám bude

NOTÍČÍ ARCH

NÁMĚNÍKA:

POZICE:

DATUM AC:

SITUACI SLEDOVAT A MÍRA NAPLNĚNÍ KOMPETENCE ÚČASTNÍKEM:

... volí vhodný styl a přizpůsobuje komunikaci partnerovi

... zvládnutí námitek: pohotově zvládá námítky, používá logickou a přesvědčivou argumentaci

... cí: získává informace, pracuje s klíčovými informacemi, vhodně je propojuje

... aktivita, pohotovost, snaha o proklientský přístup, vedení jednání k řešení situace

... jednoznačnými dohodami, ověřuje pochopení a souhlas klienta

... a nadhled

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

?!
... ika, co se nepodařilo

PRŮBĚH PRO ÚČASTNÍKY

Popis situace modelové situace:

Podstata jednání:

MODELOVÉ SITUACE

Průběh vyřizování pohledávek ve společnosti Bankovní dům Kasa. Čekají Vás dva po sobě jdoucí telefonáty. Vycházejte z informací, které o klientech obdržíte a také z podkladů,

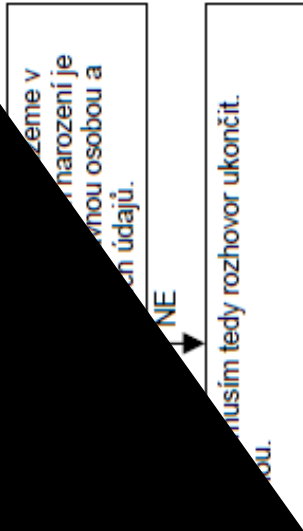
Podklady:

Podklady vám budou mít k dispozici během telefonátů.

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

PRŮBĚH PRO ÚČASTNÍKY

PRŮBĚH TELEFONICKÉHO ROZHOVORU



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

preji příjemný den.

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.