



Tvoříme Cesty k Cílům

ASSESSMENT STORE PRACOVNÍ LISTY PRO ASSESSMENT CENTRA

MODELOVÁ SITUACE: TÝMOVÁ PRÁCE – „INSURANCE COMPANY“

Účastníci zastupují střední management pojišťovací společnosti, která se aktuálně potýká hned s několika problémy (např. interní komunikace, služby a podpora IT, administrativa, systém odměňování, rozvoje a vzdělávání, práce s nováčky, motivace zaměstnanců, tvorba strategie a její sdílení atd.). V první fázi, v průběhu samostatné práce, je úkolem účastníka analyzovat dané informace a na základě této analýzy určit tematické okruhy. Následně mají přiřadit jednomu z těchto okruhů nejvyšší prioritu dle důležitosti (podle jejich vlastního uvážení) a navrhnout řešení. Výstupem samostatné práce je písemné zpracování podkladů, které bude předáno k posouzení jejich nadřízenému. V druhé fázi, během týmového řešení, by se účastníci měli shodnout na jednom společném návrhu, který budou prezentovat svým nadřízeným, členům top managementu. V rámci společného řešení může dojít k prosazení jednoho návrhu, ke spojení více návrhů nebo k vytvoření kompromisního řešení. Forma prezentace, stejně jako role účastníků v rámci prezentace je ponechána na jejich vzájemné dohodě. Zástupci top managementu (sparing partneři) budou během prezentace po účastnících žádat prezentaci týmového řešení, resp. konkrétních návrhů řešení zvolené prioritní oblasti, včetně pojmenování přínosů, časového rámce, odhadu souvisejících nákladů, potenciálních rizik, způsobů měření efektivity apod.

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: „Insurance company“ (Týmová práce)

Využití pro pozice:

- **trainee, vedoucí týmu**

Zaměření modelové situace: **analytické uvažování, práce s informacemi, argumentace, zvládání námitek, přesvědčivost, pohotovost, iniciativa, orientace na cíl, průbojnost, podpora týmového řešení, spolupráce s druhými, komunikační a prezentační dovednosti**

V rámci modelové situace můžete hodnotit, zda účastník:

- sděluje informace přehledně, srozumitelně a otevřeně
- pracuje s klíčovými informacemi a vhodně je propojuje
- dokáže zaujmout a přesvědčit
- pohotově zvládá námítky, používá logickou a přesvědčivou argumentaci
- je aktivní, pohotový, iniciativní, vede jednání k dosažení společného cíle
- prosazuje vlastní návrhy řešení
- podporuje týmové řešení a spolupracuje s druhými
- volí vhodný styl a komunikaci přizpůsobuje partnerům

Časová náročnost modelové situace:

- **5 minut zadání modelové situace**
- **15 minut individuální příprava**
- **20 minut společné týmové řešení**
- **10 minut prezentace výstupů týmového řešení**

Doporučený počet hodnotitelů: **min. 1 hodnotitel** (v závislosti na počtu účastníků)

UKCE PRO MODELOVOU SITUACI

Účastníky, že budou v roli zástupců středního managementu pojišťovací společnosti zpracovávat návrh řešení problémů. Řešení bude probíhat ve dvou fázích. Nejprve budou mít všichni účastníci prostor na individuální přípravu, poté bude následovat společná týmová práce. Uvedte, že výstupy ze společné týmové práce budou předloženy nadřízeným, hodnotitelům v roli sparing partnera.

Výstupem individuální přípravy je vlastní návrh řešení, ve kterém mají ze stávajících problémů v dané oblasti, označit podle jejich názoru ten nejdůležitější a navrhnout jeho řešení. Výstupy budou předloženy nadřízenému.

Týmová práce je stanovení prioritní oblasti a předložení společného návrhu jejího řešení účastníkům top managementu. Zároveň mají účastníci **určit pořadí priorit** řešení.

Časový rozvrh: individuální přípravu (15 minut), pro týmové řešení (20 minut) a prezentaci (10 minut)

Pro přípravu a prezentaci a přípravu na ni (flip-chart, fixy či další prezentační nástroje)

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

Účastníci během modelové situace k dispozici. Účastníci TCC si veškeré materiály vyberete zpět.

...NÍ PRO SPARING-PARTNERA

...ENTACI TÝMOVÉHO ŘEŠENÍ

... managementu pojišťovací společnosti, která je etablovaná na tuzemském trhu.

... řadou problémů, které jdou napříč společností – neefektivita v komunikaci, propagaci, ... strany IT, v systému školení, rozvoje, vzdělávání, motivace zaměstnanců a práce s novými ... vení poboček atd. (konkrétně viz **Zadání pro účastníky**). Proto se top management rozhodl ... ažery (middle management) návrhem řešení. Úkolem řešitelského týmu je stanovit ... í řešení, dále také určit pořadí dalších problémových okruhů dle důležitosti.

... individuální příprava účastníků, v níž mají samostatně určit prioritní oblast, včetně ... ve formě podkladů pro nadřízeného lze vyhodnotit ex post.

...ovat svůj návrh.

...né, srozumitelné a přehledné. Zajímá Vás zejména:

... volené prioritní oblasti,

... jako členy top managementu,

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

... řešení, přijít s novými

... ťzor, popř. jakými

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

1. možnost – top management je vstřícný a spíše hledá možnosti „jak na to“, klade otázky, ale nejde do konfrontace

2. možnost – top management je náročný, vše potřebuje mít podložené, zdůvodněné, vyžaduje záruky, úspěch nebo neúspěch bude úspěšný

3. možnost – top management je extrémně náročný, vyžaduje perfektní přípravu, odmítá investovat čas, pokud něco není exaktně podloženo, upozorňuje na rizika a nevhodné (vágní, nesrozumitelné, nepřehledné) návrhy zpochybňuje

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:

KLÍČOVÉ SITUACI A MÍRA NAPLNĚNÍ KOMPETENCE ÚČASTNÍKEM:

...necemí: schopnost analyzovat klíčové informace a vhodně je propojovat

...ládání námitek: pohotově zvládá námítky, využívá logické a přesvědčivé argumenty

...ivita, iniciativa, vytrvalost, vedení jednání k dosažení cíle

...prosadit své návrhy

...ové řešení, spolupracuje s druhými, vstřícnost, ochota ke kompromisu

...pnost zaujmout, přesvědčit, 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

?!

...ry, rizika, co se nepodařilo

...NÍ PRO ÚČASTNÍKY

...vu:

...řešení:

...řešení:

...OVÉ SITUACE

...managementu ve velké tuzemské pojišťovací společnosti. Společnost má pobočky
...služeb a produktů. Vždy jednou ročně probíhá mapování a hodnocení hlavních
...anci setkávají a které je nutné řešit. Stal/a jste se členem projektového týmu,
...problematických oblastí (viz níže uvedený soupis **Informace o firmě**).

...analyzovat všechny dostupné informace (stávající problémy firmy) a:

...zmiňovaných problémů několik klíčových okruhů a samostatně
...nejdůležitější. Zároveň navrhnete opatření k řešení Vámi
...pracovníkům.

...é jej budete moci odevzdat nadřízenému.

...oblast a v týmu společně navrhnete, jakým
...statních oblastí. Závěry ze společné porady

...nového řešení včetně případné diskuse

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

Informace o firmě

Nejčastěji se objevují frekventované problémy, na které si řadoví zaměstnanci stěžují, se ukazují být:

1. Nedostatečná komunikace mezi pobočkami a centrálou, někdy spojená s neochotou zaměstnanců centrály poskytnout potřebnou podporu,

2. Použití méně než neprofesionální služby IT firmy, která pro pojišťovnu zajišťuje veškerý servis v oblasti IT (zejména neochota, dlouhé lhůty a váznoucí komunikace ze strany dodavatele),

3. Někdy nedostatečně respektující reálný výkon a náročnost práce, zejména ve vztahu k

4. Někdy základna, jež neumožňuje v dostatečné míře reagovat na potřeby klientů, přičemž upozornění ze strany poboček nedošlo ke zlepšení,

5. Někdy společnost zbytečně vynakládá finanční prostředky na propagaci a reklamu místo podpory zaměstnanců, kteří jsou ve vztahu ke klientům důležitější než podpora

6. Někdy je nedostatek času na zaučování nových pracovníků, což vede k nižší produktivitě a produkují více chyb,

7. Někdy nedostatek ohledu na pracovní podmínky a požadavkům zaměstnanců a nereflexuje jejich reálné

8. Někdy nedostatek zájmů zaměstnanců a je orientována především na

9. Někdy postupující ke zbytečným zmatkům a přehmatům

10. Někdy nedostatek spolupráce mezi pobočkami a společností a jen velmi formální

11. Někdy zaměstnanci měli dostatek času

12. Někdy provedené opravy střeš

13. Někdy opravy, a navíc si zákazníci

14. Někdy nedostatek spolupráce

15. Někdy nedostatek spolupráce

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

zaměstnanci pociťují, že mají malé kompetence, ale zároveň si stěžují, že je jim často vytýkána iniciativnost,

zaměstnanci některých poboček si stěžují na zanedbané a nereprezentativní pracovní prostředí a plánování nutných oprav a rekonstrukcí,

call centrum při řešení změn pojistných smluv odkazuje na pobočky, nicméně tyto pobočky z důvodů registrují pouze smlouvy za posledních 5 let (existují jen v papírové podobě), což data a klienti jsou naštvaní, když jim nemohou vyhovět,

na pobočkách množí případy, kdy si přicházejí stěžovat klienti, jejichž pojistné události byly často jejich mylné informování obchodníkem, který zamlčel některá fakta

management vytvořil řadu nových produktů, nicméně pracovníci poboček na ně nemohou poskytovat kvalifikované informace,

pracovní přetížení, které zdůvodňují mimo jiné i tím, že do jejich náplně práce spadají nové pojistných podmínkách s cílem nalákat je na uzavírání nových smluv, přičemž platnost původních, uzavřených často za pro pojišťovnu neprospěšně se zbavit starých smluv (původně spadalo na call centrum, které je nyní třeba obvolat své),

pracovníci kalkulátor na Intranetu. Bohužel někdy je systém zastaralý a pracovníci obvykle spěchají,

zaměstnanci zákazníci čekali v době vyřizování předchozích

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

kompetenční zornost a zkušenosti, dokonce i stížnosti v některých zónách, nebo jsou nevyhovující,

práce a návaznost práce. Analytici si často přebírají (nech) a nereálnosti jejich slibů a malou vstřícnost a neochotu

...NÍ PRO ÚČASTNÍKY

...PŘÍPRAVA

...individuální přípravu, tu zpracujte ve formě podkladů pro vašeho nadřízeného.

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
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.