



Tvoříme Cesty k Cílům

ASSESSMENT STORE PRACOVNÍ LISTY PRO ASSESSMENT CENTRA

MODELOVÁ SITUACE: OBCHODNÍ VYJEDNÁVÁNÍ – „TOOLTECH“

Účastník působí na pozici obchodního ředitele ve firmě obchodující s technikou a nářadím. Čeká jej schůzka s jeho partnerem, obchodním ředitelem společnosti, která zabezpečuje správu a údržbu budov. Tato společnost patří mezi dodavatele a současně zákazníky firmy, kterou zastupuje účastník. Podle zadání má účastník za úkol dosáhnout pozice výhradního dodavatele ve firmě svého partnera. Dále chce se svým protějškem projednat stížnost na nekvalitní servis, který nedávno poskytla jeho firma, a dohodnout se na preventivním opatření do budoucna. V neposlední řadě účastník potřebuje prodloužit lhůtu splatnosti, což by zásadně řešilo nesrovnalosti jeho firmy v oblasti cash-flow. Účastník má v zadání ještě jeden bod – soukromou prosbu týkající se potřeby zajistit pro dospívající dceru vyhovující bydlení. Cílem účastníka je v popsanych oblastech dosáhnout dohod. 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: „ToolTech“ (Obchodní vyjednávání)

Využití pro pozice:

- **obchodní pozice, obchodní manažerské pozice, regionální manažer pro firemní klientelu**

Zaměření modelové situace: **získávání informací a práce s nimi, klientská orientace, dovednosti vyjednávání, argumentace, zvládání námitek, přesvědčivost, vedení jednání, orientace na cíl, iniciativa, pohotovost, komunikační dovednosti**

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 námitek, používá logickou a přesvědčivou argumentaci
- 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)

INSTRUKCE PRO MODELOVOU SITUACI

Účastníky, že budou v roli obchodního ředitele absolvovat simulované vyjednávání se svým partnerem, kterým bude člen partnerské firmy.

Účastníci budou mít k dispozici časový prostor pro přípravu (10 minut) a pro samotné vyjednávání (15 minut).

Účastníci budou povinni, aby ve své přípravě zohlednili cíle, kterých má být v jednání dosaženo, a strategii, kterou

Účastníci budou mít k dispozici následující podklady:

Modelová situace

Účastníci budou vyzváni, aby po vyjednávání vyzvali účastníky k písemné reflexi svého výkonu:

Účastníci budou mít účastníci během modelové situace k dispozici.

Účastníci budou 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-PARTNERA

...DO MODELOVÉ SITUACE

...ředitelem ve společnosti podnikající v oblasti správy a údržby budov. Vaše firma svým klientům
...by: servis, úklid, havarijní služby a zahradní práce a ochrana budov.

...schodního ředitele společnosti ToolTech, která provozuje prodejny se zahradní, kutilskou
...nikou a s nářadím. Firma ToolTech je dodavatelem i zákazníkem Vaší firmy – část techniky
...jejích poboček spravuje právě Vaše společnost.

...zka s účastníkem, kterou sám inicioval, nicméně sám/sama ji vítáte.

...cí:

...ít prodejen firmy ToolTech, tedy jak všechny její budovy, tak i centrálu,
...dařile spravujete,

...ToolTech spravuje sama a v některých pobočkách má jiné správce,
...efektivní (náročnější komunikace směrem k dodavatelům, nutnost
...atd.),

...ch lokalitách nabídnout zkrácení servisní doby ze stávajících
...hu budov;

...firmy za správu budov,

...e důvod, proč by měla být porušována,

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT

TCC NEKOPÍROVAT TCC

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT servis, a Vy se domníváte, že je to pouze

TCC NEKOPÍROVAT TCC služeb zahrnující i předražený servis

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT dražší,

TCC NEKOPÍROVAT TCC

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT faktorek, ten však nalil

TCC NEKOPÍROVAT TCC a motor poškodil;

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT aniž by se musel

TCC NEKOPÍROVAT TCC

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT

TCC NEKOPÍROVAT TCC

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT

TCC NEKOPÍROVAT TCC

PRO SPARING-PARTNERA

nechte účastníka zahájit jednání a sdělit důvod a své požadavky,

ve jednání ponechávejte zejména na účastníkovi, a pokud neformuluje závěry z vyjednávání a výstupy budou nejasné, můžete jej na konci schůzky vyzvat ke shrnutí klíčových informací či určení dalšího

Vás dosažení pozice výhradního dodavatele, trvejte na lhůtách splatnosti a na nových podmínkách,

trvejte pouze tehdy, pokud účastník v jednání zohledňuje Vaše potřeby coby klienta, účastník hledá výhodné podmínky, popř. vhodné varianty,

trvejte na podmínkách a oponujte tak, aby účastník musel prokázat schopnost obhájit a vyjednat

trvejte na variování náročnosti situace dle potřeby, např.:

trvejte důvěřivě a ve stylu win-win, partner je otevřený dohodám, zajímá se

trvejte na jasných argumentech a výhodách, odmítá nevyhovující řešení, účastník vystupuje nepartnersky, váhavě, je ve svých návrzích

trvejte na racionální a na svého partnera náročný, potenciálně

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:

ROVĚ SITUACI A MÍRA NAPLNĚNÍ KOMPETENCE ÚČASTNÍKEM:

...necemi: schopnost získávat a analyzovat klíčové informace a vhodně je propojovat

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

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

...ektivita, pohotovost, snaha o partnerský přístup, vede jednání k řešení situace

...jednoznačnými dohodami, ověřuje pochopení a souhlas partnera

...tíva, vytrvalost, vedení jednání k dosažení cíle

...způsobuje 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

?!
...izika, co se nepodařilo

PROJEKT PRO ÚČASTNÍKY

Učastník:

PROJEKTOVÉ SITUACE

...dního ředitele ve společnosti ToolTech, která provozuje síť značkových prodejen zahradní, ...techniky (sekačky, křovinořezy, zemědělské multifunkční stroje apod.) a nářadí.

...podním ředitelem společnosti podnikající v oblasti správy a údržby budov. Tato ...poboček. To znamená, že provádí servis a údržbu budovy, úklid a zahradní práce ...měsících rovněž vystavujete své zboží. Dále zabezpečuje ochranu budovy ...ší pobočky si spravujete sami a ty ostatní spravují jiné správcovské firmy, ...ko tato společnost, i Vašimi zákazníky, neboť část techniky nakupují právě

...sám kontaktoval/a, chcete projednat následující body:

...lavatelů, ale chcete se stát, pokud možno, jediným dodavatelem ...e sice mírně dražší než jiné firmy (v průměru cca o 5 až 10 % ...rá a jste schopni poskytnout i velmi kvalitní servis (máte ...šších produktů až o polovinu). Firma doposud na zboží ...nující i servis a odkup starých modelů při inovaci

...é firmou v oblasti správy budov. Minulý týden ...nahlášena jako havárie, takže servisní technik ...lektrikář. Prodejna kvůli tomu musela být ...to závada ukázala, že je nutné požádat ...t.

...nů na 30. Již několikrát se stalo, ...ho úmyslu, ale kvůli špatnému ...ým dodavatelům a zpoždění

...ád/a byste požádal/a ...h spoustu takových

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

PRŮVĚRNÍ 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

...FLEXE

...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,

...ní?

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.