



Tvoříme Cesty k Cílům

ASSESSMENT STORE PRACOVNÍ LISTY PRO ASSESSMENT CENTRA

MODELOVÁ SITUACE: OBCHODNÍ JEDNÁNÍ – „JACKFRUIT“

Účastník je v roli obchodního zástupce firmy Jackfruit, která se zaměřuje na prodej nealkoholických nápojů z exotického ovoce. Má na starost akvizici nových zákazníků a péči a zvyšování prodeje u stávajících, konkrétně se stará o síť trafik, neznačkových rychlých občerstvení a čerpacích stanic v regionu Praha – Západ. Mezi jeho klíčové cíle, za které je hodnocen, patří: plnění prodejních cílů pro daný region (70 % flexibilní odměny), merchandising na prodejnách (30 % flexibilní odměny), vedle toho má také na starosti řešení případných vratek zboží. V jednání se účastník v roli obchodního zástupce setkává s vedoucí prodejny rychlého občerstvení, paní Kotkovou. Podle zadání má účastník za cíl projednat nedostatky zjištěné na prodejně a sjednat nápravu. Současně má za cíl motivovat vedoucí prodejny pro navýšení prodejů. 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: „Jackfruit“ (Obchodní jednání)

Využití pro pozice:

- **obchodní pozice**

Zaměření modelové situace: **získávání informací a práce s nimi, klientská orientace, navázání kontaktu s klientem, rozvoj vztahu, vnímání příležitostí, obchodní uvažování, dovednosti vyjednávání, argumentace, zvládání námitek, přesvědčivost, asertivita, férovost, solidnost, dodržování pravidel, 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 námítky, používá logickou a přesvědčivou argumentaci
- projevuje obchodní (akviziční) uvažování, vidí příležitosti, zvažuje strategie prodeje produktu
- je solidní, dodržuje pravidla a mantinely, hledá řešení, aniž by je překračoval či porušoval
- 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 závěrečná reflexe**

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

INSTRUKCE PRO MODELOVOU SITUACI

Účastníky, že budou v roli obchodního zástupce absolvovat simulované jednání se zákazníkem, vedoucí
pro občerstvení.

Účastníci dostanou časový prostor pro přípravu (10 minut) a pro samotné jednání (15 minut).

Účastníci by měli být připraveni, aby ve své přípravě zohlednili cíle, kterých má být v jednání dosaženo, a strategii, kterou

Účastníci dostanou

Účastníci

Účastníci budou vyzváni 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

...í, vedoucí prodejny rychlého občerstvení na nádraží v Černošicích.

...jny tvoří alkoholické nápoje, konkrétně pivo a levná jídla. Nealkoholické nápoje se u Vás příliš
...nak spíš balená voda, popř. klasické limonády typu Coca Cola a Fanta.

...máte také nápoje od firmy Jackfruit, ale s výjimkou mangového džusu se téměř neprodávají.
...několik krabic s ostatními příchutěmi džusů a jen o ně zakopáváte.

...dali reklamní poutač na akci 2 za cenu 1 k nápojům Jack. Nikam se Vám nevešel, všude
...eši zákazníci o něj zakopávali, si to stejně nikdo nekoupil, tak jste panel dala do skladu

...kfruitu tlačil, abyste si vzala i další nápoje z řady Coco, o kterých si myslíte,
...slat pryč. Potřebujete každou korunu a nemůžete si dovolit, aby se Vám

...žství, jsou mangové džusy Juicy freak (místní si je oblíbili s vodkou),
...všechny ty zbytky ze skladu (máte ve skladu několik rozbalených
...mi Juicy freak: 2x aloe vera, 1x kaktus, 2x papája). Klidně byste si
...pokud byste za vratky dostala dobropis (chcete vrátit zboží
...í. Víc si nemůžete dovolit.

...aby to vzal jako poškozené zboží. Nevíte, jak na tom
...platit. U jiných obchodníků Vám to také prochází.

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

...še uvedené námítky a oponujte tak,
...záměry,

...žete účastníka na konci schůzky

...by coby klienta/partnera,

...odám, zajímá se

...ující řešení,
...návrzích

...lně

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

pravidla, i v náročných situacích hledá řešení, aniž by porušoval dohody

námitek: pohotově zvládá námítky, využívá logické a přesvědčivé argumenty

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

načnými dohodami, ověřuje pochopení a souhlas partnera

trvalost, vedení jednání k dosažení cíle

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

?!
co se nepodařilo

...NÍ PRO ÚČASTNÍKY

...vu:

...DELOVÉ SITUACE

...U

...nosti Jackfruit, prodávající nealkoholické nápoje z exotického ovoce. Vaše společnost je ...mi dovozci nápojů z Kostariky.

... je vyroben z ovoce Jackfruit. Toto ovoce je bohaté na podíl sacharidů, vitamínů, ...padá energetická hodnota mírně přes 100 kcal. Ovoce má samo o sobě mírně ...prodáváte v několika variantách: Jack mango, Jack limeta, Jack pomeranč a Jack ...kr ani konzervační látky a díky tomu jsou nejen osvěžující, ale také velmi

...hž jedna Juicy freak představuje džusy z kaktusu, aloe vera, manga ...jejichž základem je kokosové mléko společně s dalšími příchutěmi ...- zelený banán).

...nější balení je karton po 6 nápojích. Kartony jsou pak baleny ...nělkých prodejen dáváte nápoje v paletách (na jednu paletu

...hodní cena 25,- Kč), Juicy freak 13,- Kč (doporučená ...cena 32,- Kč).

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

...šování prodeje u stávajících. Konkrétně ...nu Praha Západ.

...objednat či řešením,

... cílů máte na starost řešení případných vratek zboží. Každý zákazník má nárok na maximálně 5 % vratek
 ... k dosaženému obratu. Vrátit lze pouze zabalené kartony, popř. větší balení (jednotlivé plechovky nikoli).
 ... chtěl vrátit více zboží, je povinen zaplatit poplatek 40 % z ceny zboží. Kromě toho musí být vratka
 ... méně 3 měsíce před vypršením lhůty spotřeby. Pravidla pro vratky se nevztahují na poškozené zboží,
 ... kontrolovat při přebírce (tj. např. na zboží balené v krabicích či paletách).

... chlého občerstvení na nádraží v Černošicích a jednáte s paní Kotkovou, vedoucí prodejny.

... je řady COCO,
 ... Mango, resp. není doplněno na regál,
 ... poje Jack 2 za cenu 1, v obchodě zcela chybí poutač na tuto akci a nápoje Jack
 ... 20 % obratu (je 1.4.).

... kotkové jsou dlouhodobě cca 65 % pod prodeji v obdobných typech
 ... měst ve Vašem regionu. Abyste dosáhl/a svých cílů, potřebujete

... a 3090 Kč (7 krabic Juicy freak a 4 kartony Jack). Pokud by
 ... ním reklamních papírových stojánků na stoly s popisem
 ... značkové sklenice. Podmínkou obou akcí je ale prodej

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

ADMINISTRATIVNÍ ROZDĚLENÍ OKRESU PRAHA-ZÁPAD STAV K 1.1.2008



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

735
650

...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

REFLEXE

REFLEXE

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

Ujistěte 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.