



Tvoříme Cesty k Cílům

ASSESSMENT STORE PRACOVNÍ LISTY PRO ASSESSMENT CENTRA

MODELOVÁ SITUACE: VYJEDNÁVÁNÍ – „BALIKPAPAN“

Účastník zastupuje cestovní kancelář a dostal se do svízelné situace, kterou musí vyřešit. Má na starosti dobrodružnou výpravu se skupinou klientů na Borneu. Problém je, že se pohřešují 2 turisté ze skupiny, současně účastník má další závazky a je pod tlakem, nemá příliš času. Musí tedy jednat rychle, a tak se rozhodl obrátit na místní policii, s žádostí o pomoc. Jde o náročné vyjednávání.

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: „Balikpapan“ (Vyjednávání)

Využití pro pozice:

- **manažerské, pozice specialistů, projektový manažer**

Zaměření modelové situace: **vyjednávání, argumentace, zvládnutí námitek, vedení jednání, orientace na cíl, komunikační dovednosti, pohotovost reakcí**

V rámci modelové situace můžete hodnotit, zda kandidát:

- vysvětluje problém přehledně, srozumitelně a otevřeně
- pohotově zvládá námítky, používá logickou a přesvědčivou argumentaci
- získává informace, pracuje s klíčovými informacemi a vhodně je propojuje
- je aktivní, pohotový, snaží se o proklientský přístup, vede jednání k řešení situace
- jednání uzavírá s jednoznačnými dohodami, ověřuje pochopení a souhlas
- volí vhodný styl a komunikaci přizpůsobuje partnerovi

Časová náročnost modelové situace:

- **10 minut příprava**
- **15 minut simulované jednání**
- **5 minut reflexe**

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

UKCE PRO MODELOVOU SITUACI

Účastníky, že budou v roli manažera zájezdů cestovní kanceláře absolvovat simulované jednání s policisty na policejní stanici.

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

Účastníci dostanou následující podklady:

Modelová situace

Účastníci mohou být vyzváni k písemné reflexi svého výkonu:

Účastníci budou mít účastníci během modelové situace k dispozici. Účastníci mohou vybrat materiály 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

...R MODELOVÉ SITUACE

...ednice na policejní stanici ve městě Balikpapan na východním pobřeží ostrova Borneo, ...ncii Východní Kalimantan. Na vaši policejní stanici přichází manažer/manažerka zájezdů cestovní ...se na luxusní zájezdy formou expedicí a výprav za hranice běžného cestovatelského ruchu, ...žádat o pomoc při pátrání po cestovatelích, kteří se nedostavili včas na místo odjezdu

...stí:

...out Vám končí pracovní doba, už se těšíte domů

...vašem městě je minimální kriminalita, vyhledáváte pátrání po pohřešovaných ...no nahlášení (nejčastěji turisté jen zapomenou nahlásit, že jedou na delší výlet ...li vědět)

...formě neberete, naopak jakýkoli pokus o korupci vás rozčílí

...zy je monitorována, váš nadřízený netoleruje, když se služební ...ikaci

...e se zásady, že co není povoleno, je zakázáno

...žadavky

...ýt přiměřeně nechápavý/á

...stník musel prokázat flexibilitu, schopnost ...něry

...otřeby.

...čně a spíše hledá možnosti

...hy, pokud od protihráče

...řešení a nevýhodné

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

NOTÍČÍ ARCH

NÍKA:

POZICE:

DATUM AC:

MACI SLEDOVAT A MÍRA NAPLNĚNÍ KOMPETENCE ÚČASTNÍKEM:

problému: problém vysvětluje přehledně, srozumitelně a otevřeně

ládání námitek: pohotově zvládá námítky, používá logickou a přesvědčivou argumentaci

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

ktivita, pohotovost, vedení jednání k řešení situace a shody

dnoznačnými dohodami, ověřuje pochopení a souhlas

působuje komunikaci partnerovi

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

?!

rizika, co se nepodařilo

...NÍ PRO ÚČASTNÍKY

...vu:

SITUACE

...ájezdů cestovní kanceláře orientující se na luxusní zájezdy formou expedicí a výprav
 ...ého ruchu. Aktuálně se nacházíte ve městě Balikpapan na východním pobřeží
 ...ji Východní Kalimantan, kde máte cca 20člennou turistickou skupinu. Výprava
 ...a vydat s průvodcem na Sulawesi. Bohužel se dva z členů výpravy nedostavili
 ...ili, ale další zprávy už o nich nemáte.

...všechny ostatní cestovní doklady máte Vy. Navíc se jedná o starší
 ...musel pomáhat vyřizovat základní požadavky. Ostatní členové
 ...rud nestihnou loď, která odplouvá dnes večer, jsou další volná
 ...čkat, protože ráno odlétáte do Jakarty, kde musíte převzít

...c v pátrání po cestovatelích. Předpokládáte, že by
 ...em a není pravděpodobné, že by se dostali někam
 ...enty.

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

...PRAVA

...opřípravu:

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,

...í?

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.