



Tvoříme Cesty k Cílům

## ASSESSMENT STORE PRACOVNÍ LISTY PRO ASSESSMENT CENTRA

### MODELOVÁ SITUACE: MANAŽERSKÝ ROZHOVOR – „KRTEK“

Účastník působí v managementu společnosti Krtek, která vznikla jako původně česká rodinná firma. Zaměřuje se na oblast zahradnických a kutilských potřeb, na oblast vývoje a výroby zemědělských produktů a potřeb. Postupem času se vypracovala mezi top firmy ve svém oboru, byla koupena zahraniční belgickou firmou. Nově je kladen důraz na online prodej a modernizaci. Úkolem účastníka je zrealizovat rozhovor se svým podřízeným pracovníkem – specialistou, s cílem předat mu zpětnou vazbu, zadat nový úkol a namotivovat do další práce.

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: „Krtek“ (Manažerský rozhovor)

Využití pro pozice:

- **manažerské, vedoucí týmu**

Zaměření modelové situace: **zpětná vazba na výkon, motivace druhých, zadání úkolu, vedení jednání, orientace na cíl, přesvědčivost, komunikační dovednosti, argumentace, zvládání námitek, manažerský styl, vnímání souvislostí, práce s informacemi**

V rámci modelové situace můžete hodnotit, zda účastník:

- uvažuje komplexně, v souvislostech, zvažuje dopady do budoucna,
- sděluje informace přehledně a srozumitelně,
- dokáže zaujmout a přesvědčit,
- pohotově zvládá námítky, používá logickou a přesvědčivou argumentaci,
- je aktivní, pohotový, vytrvalý, orientuje se na cíl a vystupuje rozhodně,
- zapojuje motivaci, využívá vhodných motivačních prvků a pracuje s cílenou motivací,
- sděluje jasnou a motivující zpětnou vazbu,
- je otevřený změnám, je schopen navrhnout inovace, uvažuje flexibilně,
- volí vhodný styl a přizpůsobuje komunikaci partnerům.

Časová náročnost modelové situace:

- **20 minut příprava**
- **20 minut jednání s podřízeným**
- **5 minut reflexe**

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

## UKCE PRO MODELOVOU SITUACI

Účastníky, že budou v roli manažera ve společnosti, která byla zakoupena zahraniční firmou a nyní organizací. Úkolem účastníka je realizovat manažerské jednání se svým podřízeným pracovníkem (úkol: získání podpory prodeje). Obsahem je zpětná vazba výkonu a delegování úkolu.

Časový prostor pro přípravu (20 minut) a pro jednání s podřízeným (20 minut).

Podklady:

ce

Účastníky vyzvat k písemné reflexi svého výkonu:

na konci AC si veškeré materiály vyberete zpět.

situaci se sparing-partnery styl oslovení – zda si  
ním apod.

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

### TESTY PRO MODELOVÉ SITUACE

...listy oddělení podpory prodeje. Čeká Vás rozhovor s Vaším nadřízeným, Vedoucím oddělení

#### Úkol a požadavky:

...let, máte největší odborné znalosti v týmu, pracujete s nasazením a maximálně s tímto úkolem si umíte poradit,

...Vám celkově dobře spolupracuje, máte pocit, že dobře odhaduje Vaše kvality

...prodávat“, výsledky Vaší práce však mluví jasně, na rozdíl od ostatních pracujete čně efektivně, neztrácíte čas „jalovými“ řečmi na zbytečných

...práce bylo hodně a do toho jste kvůli zácvičku nováčka vůbec nevěřili někomu jinému,

...z různých oddělení a zejména v obchodnících, kteří své návrhy odmítne a zdůvodní logicky, proč je teď nemůžete realizovat. Pokud je to možná, rovnou eskalují,

...vině jednání: postrádáte motivaci – za dobu svého působení v týmu chcete využít k projednání tohoto tématu,

...jednání: víte, že se uvolnilo místo seniora, který by mohl být – v týmu jste nejdéle, rozumíte své práci, a Vašeho pohledu senior hodně času trávil

...capacity na nové úkoly, získat kolegy, kteří by byli reálné, nesedí Vám role školitele a manažera. Pokud je to možné, můžete být vhodník.

...je, pokud je účastník

...jasná stanoviska,

...stá, projevuje

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT TCC  
TCC NEKOPÍROVAT TCC  
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT TCC  
TCC NEKOPÍROVAT TCC  
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT TCC  
TCC NEKOPÍROVAT TCC  
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT TCC  
TCC NEKOPÍROVAT TCC  
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT TCC  
TCC NEKOPÍROVAT TCC  
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT TCC  
TCC NEKOPÍROVAT TCC

## OTÍČÍ ARCH

SITUACE:

JMÉNO ÚČASTNÍKA:

POZICE / DATUM AC/DC:

MODELOVÉ SITUACE A MÍRA NAPLNĚNÍ KOMPETENCE ÚČASTNÍKEM:

- ...ba: poskytuje otevřenou a vyváženou zpětnou vazbu
- ...juje motivaci, využívá vhodných motivační prvků, pracuje s cílenou motivací
- ...dání námitek: pohotově zvládá námítky, využívá logické a přesvědčivé argumenty
- ...práce s nimi: získává informace, analyzuje klíčové a vhodně je propojuje
- ...iniciativa, vytrvalost, vedení jednání k dosažení cíle
- ...ta, pohotovost, snaha o partnerský přístup, vede jednání k řešení situace
- ...značnými dohodami, ověřuje pochopení a souhlas partnera
- ...ůsobuje 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

?!  
...zika, co se nepodařilo

## OTÁZKY PRO ÚČASTNÍKY

Název:

### ROZVÍVÉ SITUACE

Podnik má původní název Krtek a syn, která byla založena roku 1919 panem Josefem Krtkem. Po válce byl podnik Krtka v rámci restituce vrácen. Pravnuk pana Krtka, Leoš Krtek se rozhodl jít znovu do práce a obnovit rodinnou tradici. V roce 2019 firmu koupila belgická firma NIEGEL. Firma NIEGEL je součástí mezinárodního řetězce a v rámci ČR jí byl ponechán obchodní název KRTEK.

#### Produkty a služby:

Produkty: nástroje, nářadí, potřebami pro kutily a řemeslné výrobce, nástroje a materiály pro firmy i soukromníky a výrobky vlastní značky,

Prodejní místa (aktuálně 82 prodejen),

Produkty: výrobou organických hnojiv a souvisejících produktů (kompost, bioherbicide, farmy a čmelákovníky),

Produkty: pěstování okrasných i užitkových rostlin, semen a travních

Společnost úspěšně,

pracuje v sítích.

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

obchodní zastoupení po celé České republice, Region 2 – 20 prodejen, v rámci této sítě prodejen také logistické centrum.

Organizační struktura firmy Krtek:



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



**Popis a cíle**

Jedná se o funkci Vedoucí oddělení podpory prodeje a máte plnou personální zodpovědnost za tým 6 lidí. Jedná se o funkci na jednotlivé oblasti související s náplní práce Vašeho oddělení a jsou v úzkém kontaktu s kolegy z oddělení marketingu a zákaznického servisu, občas i v telefonickém či písemném kontaktu s klienty. Současně spolupracujete s pozicích seniorů (v případě potřeby Vás zastupují směrem ke kolegům, ale především řeší složitější problémy). Jeden ze seniorů je aktuálně ve výpovědi (dostal zajímavou pracovní nabídku v zahraničí).

Rozhovor budete mít s jedním z Vašich lidí. Cílem rozhovoru je poskytnout podřízené/podřízenému zpětnou vazbu za uplynulý kvartál, domluvit se na opatřeních pro zlepšení v oblastech, kde výkon není optimální, a navrhnout řešení pro nový úkol.

**Průběh rozhovoru za uplynulý kvartál**

U každé kompetence uvádíte škálu 1-10, kdy 1=nejnižší hodnocení a 10=nejvyšší hodnocení:

	Popis projevů hodnocené kompetence
1	Zprávy v CRM jsou kompletní, v podkladech a nabídkách zpravidla nechybují, před dvěma týdny jste odhalil jednu faktickou chybu v dokumentaci
2	Je spíše línivá/ý, ale na některé typy úkolů potřebuje více času, zejména při zpracování podkladů pro účetní oddělení je jeho tempo pomalé
3	Práci dělá v pořádku, má bohaté zkušenosti ve své praxi, jen když se o know-how příliš s druhými nesdílí, nicméně uvítal/a by si větší přehled o službách jiných oddělení (zejména marketingu)
4	V období nárůstu práce nebo v období nárůstu práce nemá problém najít druhou stranu s novými nápady na změny, ale často se mu to nedaří, což by se dalo, vzhledem k jejím/jeho zkušenostem
5	V komunikaci je odměřená/ý, příliš často se odvolává na ostatní, v jednáních je pasivní, při zaučení nováčka (nový člen týmu sám požádal o pomoc)

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

...let. Někdy ji/jej žádáte o nezávislý názor, ale často vám „prodat“ (např. není výjimkou, že v komunikaci slýcháte zejména ve vztahu k ostatním „prodat“ s novou filozofií firmy, zejména v pozicích, aktivní přístup

...schůzky chcete kromě hodnocení probrat také nový úkol. Vedení firmy aktuálně pozastavuje externí ... a chce využít vlastní zkušené lidi pro rozvoj zaměstnanců. Váš nadřízený, Provozní ředitel, společně ... gou, Vedoucím Zákaznického centra, Vás požádali o proškolení lidí ze zákaznické a help linky. Cílem je, ... klienty i prodejce lépe informovat o službách a produktech firmy a dát jim rychlou a správnou ... h dotazy. Potýkají se zejména s novými produkty a službami, jejichž prodej podporuje právě Vaše ... různých prodejních akcí a nabídek. Domníváte se, že Vaše/Váš podřízená/ý je vhodným adeptem ... také jako příležitost k nápravě její/jeho reputace a rozvoji dovedností. Máte představu, že se ... znického servisu, pro ujasnění požadavků, navrhne manuál (nejčastější dotazy zákazníků ... zazy) a uspořádá meeting se svými kolegy (v případě potřeby i s kolegy z jiných oddělení) ... získání dalších tipů. Následně zrealizuje školení zaměstnanců Zákaznického servisu, ... e, termín jste již přislíbil/a Provoznímu řediteli.

... chat kontrolu, nicméně zodpovědnost za realizaci dáváte své/svému

*... partnery nastavte styl vzájemného oslovování – zda si budete vykat či tykat, ... mením apod. Jde především o to, abyste se v dané situaci cítil/a*

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

## ...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

## ...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](mailto:assessmentstore@tcc.cz).