



Tvoříme Cesty k Cílům

## ASSESSMENT STORE PRACOVNÍ LISTY PRO ASSESSMENT CENTRA

### MODELOVÁ SITUACE: TELEFONICKÉ JEDNÁNÍ S KLIENTEM – ŘEŠENÍ PROBLEMATICKÉ SITUACE „CESTOVNÍ KANCELÁŘ COTTAGE TOUR“

Účastník, pracovník cestovní kanceláře telefonicky řeší s klientem problematickou situaci. Chalupa, kterou si klient vybral na týdenní rekreaci a zaplatil zálohu za pobyt, je obsazena. Účastník má k dispozici informace o rezervacích pobytů, provedených platbách (zálohy na pobyt), mapu dalších rekreačních lokalit a všeobecné podmínky pro zprostředkování pobytu po internetu. Úkolem účastníka je nalézt pro klienta jinou variantu ubytování a vyřešit situaci k jeho spokojenosti.

TYP MODELOVÉ SITUACE



## Obsah setu:

- informace k modelové situaci
- instrukce pro modelovou situaci
- klíč k vyhodnocení
- 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, pouze a 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: „Cestovní kancelář COTTAGE TOUR“ (Telefonické řešení problematkové situace)

Využití pro pozice:

- **pracovník klientského centra, obchodní pozice, pracovník v oblasti služeb, pracovníci podpůrných oddělení, asistentka, sekretářka**

Zaměření modelové situace: **komunikační dovednosti, vyjednávání, argumentace, zvládnání námitek a emocí, pohotovost reakcí, práce s informacemi, analytické schopnosti, řešení problému, proklentský přístup, stresová odolnost**

**V rámci modelové situace můžete hodnotit, zda kandidát:**

- volí vhodný styl a přizpůsobuje komunikaci partnerovi
- pohotově zvládá námítky, používá logickou a přesvědčivou argumentaci
- získává informace, pracuje s klíčovými informacemi, vhodně je propojuje
- je aktivní, pohotový, snaží se o proklentský přístup, vede jednání k řešení situace
- uzavírá s jednoznačnými dohodami, ověřuje pochopení a souhlas klienta
- zachovává klid a nadhled

Doporučená časová náročnost modelové situace:

- **15 minut příprava**
- **10 minut simulovaný telefonický rozhovor**
- **5 minut reflexe**

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

## INSTRUKCE PRO MODELOVOU SITUACI

Účastníci, že budou absolvovat simulované telefonické jednání s klientem. Vymezte jednoznačně časový rámec (doporučený čas 15 minut) i simulovaný telefonický rozhovor (max. 10 minut).

Pro přípravu následující podklady:

Modelové situace

Popis pobyť cestovní kanceláře

Pracovní kanceláře

Prohledávání pobyť po internetu

Pracovní poznámek

Účastníci budou mít účastníci během modelové situace k dispozici. Všechny 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

## K VYHODNOCENÍ

...ického jednání by mělo proběhnout:

### ... /mapování situace

...ientky /Petra Nováková/

... rezervace

### ...ému

...nmenala 2 rezervace pobytu ve stejném objektu a termínu

...doručené „potvrzení objednávky“, nezobrazilo se hlášení „úspěšně odesláno“

...la zaplacenou zálohu paní Petry Novákové /klientka/

...platila celý pobyt předem a potvrdila objednávku – je ubytována

...tka psa a hledat lokalitu s možností ubytování se psem

...ientky – **chalupa, Nová Lesná** (větší vzdálenost, ale je to chalupa

...nebo **RD, Svit Podskalka** (blíže, levnější o 420,- Kč, ale je to

... zdarma; doprava do vzdálenějšího místa než původní místo

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 SPARING-PARTNERA

### ...MODELOVÉ SITUACE

... cestovní kanceláře COTTAGE TOUR, u které jste si objednal/a týdenní pobyt na horské chalupě. Cestovní kancelář "COTTAGE TOUR" zprostředkovává klientům pobyty v rekreačních oblastech po celé Slovenské republice. ...ference na cestovní kancelář jste získal/a od svých známých a už se těšíte na dlouho očekávaný pobyt. **Objednávka pobytu je pod jménem Petra Nováková.**

... na webových stránkách cestovní kanceláře v nabídce last minute. Vybral/a jste si ... **Kokavě** nejen pro krásné prostředí, ale i možnost vzít s sebou i vašeho **psa** – ... si pobyt vybral/a, během úterý jste vyplnil/a objednávkový formulář a zároveň ... částky. Počítáte s tím, že zbytek částky uhradíte v den **zahájení pobytu** ... vrtek jste byl/a automatickým e-mailem vyzván/a k potvrzení objednávky. ... však obvyklá hláška „úspěšně zadáno“. Vzhledem k tomu, že Vás již ... zaplatil/a, jste vše považoval/a za vyřízené.

... svému překvapení zjišťujete, že chata je obsazená starším párem. ... kanceláře by Vás na místě měl čekat její delegát. Měl by Vám předat ... Vás však nečeká.

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

...ře /účastníka/ zahájíte hovor.

...gáta cestovní kanceláře z důvodu

...ání na účastníkovi.

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

**Optimismus** – klient bere situaci s nadhledem a humorem, chápe, že chyba se stát může na obou stranách a konstruktivně hledá nějaké řešení

**Utrpení** – klient je situací zaskočený, rozladěný, potřebuje ji především nějak okamžitě řešit, trvá na svém řešení, nepřipouští žádné své pochybení

**Úzkost** – klient je bezvýchodností situace silně vyvedený z míry a reaguje emočně, zvyšuje hlas a není schopen řešit problémy a může jít i do osobních výpadů

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

ÚČASTNÍKA:

POZICE:

DATUM AC:

SITUACI SLEDOVAT A MÍRA NAPLNĚNÍ KOMPETENCE ÚČASTNÍKEM:

...: volí vhodný styl a přizpůsobuje komunikaci partnerovi

...zvládání námitek: pohotově zvládá námítky, používá logickou a přesvědčivou argumentaci

...ování informací: získává informace, pracuje s klíčovými informacemi, vhodně je propojuje

... aktivita, pohotovost, snaha o proklientský přístup, vedení jednání k řešení situace

... jednoznačnými dohodami, ověřuje pochopení a souhlas klienta

...id a nadhled

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



## PRŮBĚH JEDNÁNÍ PRO ÚČASTNÍKY

...vu modelové situace:

...ho jednání:

### MODELOVÉ SITUACE

...láři „COTTAGE TOUR. Pro své klienty zajišťujete a organizujete rekreační pobyty  
...é Slovenské republiky.

...polední službu. Právě jste dorazil/a do své kanceláře a zvoní Vám telefon.

...ní objednávek pobytů po internetu

...kanceláře

...po internetu

...rnetu:

...formulář a platí zálohu (obvykle 20 % souhrnné  
...objednávku, bez tohoto kroku nelze pobyty  
...zástupce Vaší cestovní kanceláře; klientovi  
...částky. V každé lokalitě působí minimálně  
...a řeší náhlé problémy.

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

## PROJEKT PRO ÚČASTNÍKY

### REKREAČNÍCH POBYTŮ

## PLÁNÍ PRO ÚČASTNÍKY

KALIT



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

...PLATEB KLIENTŮ

	...placené	potvrzené
	1 207,40 Kč	ne
	37 560,00 Kč	ano
	XXX	ne
	1 207,40 Kč	ano
	3 756,00 Kč	ano
	10 500,00 Kč	ne
	15 400,00 Kč	ano
	35 000,00 Kč	ano
	XXX	ne
	8 540,00 Kč	ano
	24 640,00 Kč	ano
	7 686,00 Kč	ano
	42 255,00 Kč	ano
	XXX	ne
	34 160,00 Kč	ano
	854,00 Kč	ne
	0,00 Kč	ne
	10 500,00 Kč	ne
	4 270,00 Kč	ne

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

## PRÁVNÍ PRO ÚČASTNÍKY

### PRÁVNÍ PODMÍNKY PRO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ POBYTŮ PO INTERNETU

Právní podmínky pro zprostředkování pobytů společníků TOUR COTTAGE s.r.o., upravují vztahy mezi TOUR COTTAGE a zákazníkem (fyzické a právnické osoby), jako uživatele služby, a s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů České republiky, zejména občanských zákoníků z r. 1964 Sb., Občanský zákoník, zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník a dalšími právními předpisy. Právní podmínky jsou pro všechny zúčastněné strany závazné.

Právní podmínky se vztahují ke zprostředkovatelské službě všem zájemcům. Osoby mladší 18-ti let mohou využít službu prostřednictvím (v doprovodu) osob starších 18-ti let.

Právní podmínky vznikají mezi zákazníkem a TOUR COTTAGE vznikne na základě písemné objednávky ("dále jen Objednávka"), za kterou se považuje řádně vyplněná a podepsaná, vyplněný tiskopis, obsahující veškeré náležitosti závazné.

Právní podmínky jsou uvedeny v jeho popisu v katalogu, popř. na Internetu. Základní vybavení: vodu, WC, elektřinu, ložní prádlo a vybavenou kuchyň. Standardní vybavení jsou vždy uvedeny v popisu. Další vybavení objektů sdělujeme na vyžádání. Právní podmínky se vztahují ke zprostředkování pobytů pro počet osob, které mohou být ubytovány (včetně dětí). Zprostředkovatel neubytuje.

Právní podmínky se vztahují ke zprostředkování pobytů (pátek – sobota). Sezónní termíny (viz: sezónní termíny). Platba je za 3 dny v předem (v sezóně může být délka pobytu 30 dnů). Právní podmínky se vztahují ke zprostředkování pobytů až do ukončení musí být vždy v předem. Právní podmínky se vztahují ke zprostředkování pobytů, ukončení je pak v předem.

Právní podmínky se vztahují ke zprostředkování pobytů jiné (podobné) služby. Zprostředkovatel pobyt zprostředkuje pro počet osob, které mohou být ubytovány (včetně dětí), popř. na vyžádání.

Právní podmínky se vztahují ke zprostředkování pobytů jiné (podobné) služby. Zprostředkovatel pobyt zprostředkuje pro počet osob, které mohou být ubytovány (včetně dětí), popř. na vyžádání.

Ubytovateli bude při nástupu doplacena částka za celý pobyt (tj. 70% nebo 75% z celkové ceny) s výhradou o případnou zálohu. Nutno však počítat s tím, že ubytovatelé požadují zaslání zálohy na předem, zejména pak na termíny hlavní sezóny. Přesná částka, splatná ubytovateli, je uvedena v ceně objednavce - Platba ubytovateli. Tato částka je uvedena i na ubytovacím dokladu, který zákazník předloží ubytovateli při nástupu pobytu. Poslední chvílí je možné vyřídit telefonem, faxem nebo e-mailem. Pokud požaduje platbu fakturou (přes firmu, zaměstnavatele nebo jinou organizaci), musí být předem zaslána. Za dodatečné vystavení faktury (po uhrazení provize) bude účtována částka ve výši 200,- Kč.

Ceny pobytu v hlavní sezóně bez DPH z provize TOUR COTTAGE. Cena pobytu v ceně 7000,- Kč činí výše současného DPH 399,- Kč za celý pobyt. Ceny jsou v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb. o cenách, ve znění platném k datu vydání.

Ceny rekreačních pobytů účtován v ceně o 30% - 100% vyšší (dle délky pobytu) než u zájemce budou stanoveny dohodou. U dlouhodobých pobytů může být uvedeno v katalogu. Ceny v zimní sezóně 30% nižší než v sezóně hlavní.

Ceny pro seniory (seniorů a penzionů) se platí skutečně spotřebovaná (při nástupu pobytu složení kauce ve výši 1000 Kč, která se vrátí při ukončení pobytu, pokud nedošlo k zrušení pobytu).

Zákazník je povinen odevzdat objekt ve stejném stavu, jaký byl při nástupu. Ubytovatel má právo na přiměřenou srážku z účtu za případné poškození.

Zákazník je povinen odevzdat objekt ve stejném stavu, jaký byl při nástupu. Ubytovatel má právo na přiměřenou srážku z účtu za případné poškození.

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

Ubytovací podmínky na základě provizní smlouvy se vztahují Všeobecné

Ubytovací podmínky před objednaným pobytem. Ubytovatel má právo o zrušení

Ubytovatelé zaplatit (při nástupu) 10% z

Reklamac

Případě, že služby obsažené v ceně pobytu nebyly poskytnuty řádně, má zákazník právo uplatnit nárok na náhradu jen u ubytovatele v místě pobytu. V případě, že reklamac je oprávněná, má zákazník právo uplatnit u ubytovatele slevu z ceny pobytu. Reklamac musí být uplatněna písemně, dle vnitřního postupu a protokolu.

Zprostředkovatelských služeb uplatňuje zákazník u zprostředkovatele (TOUR COTTAGE). Zprostředkovatel odpovídá za vybavenost objektu, technický a hygienický stav objektu, za dodržení platných předpisů a za poskytnutí služeb, uvedených v katalogu.

Zprostředkovatel nezodpovídá za případná zastavení provozu koupališť, lyžařských vleků, restaurací a dalších služeb, které nemohl v době uzávěrky katalogu předvídat.

Právo odstoupení od smlouvy TOUR COTTAGE.

Zákazník má právo odstoupit od smlouvy, pokud je oprávněn pobyt zrušit, jestliže je uskutečnění pobytu ztíženo nebo ohroženo nepříznivými okolnostmi, které nebylo možné při potvrzení objednávky předvídat. V tomto případě TOUR COTTAGE v rámci svých možností adekvátní náhradu. V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy, TOUR COTTAGE nabídku akceptovat, obdrží zpět provizi za sjednané služby, popř. za nezodpovědně to neprodleně a bez zbytečného odkladu. Zároveň zákazník nemá právo na náhradu.

TOUR COTTAGE není obsaženo pojištění. Objednané služby nejsou pojištěny. Za úrazy, poškození i zničení majetku (odpovědnost za škodu způsobě), za odcizení zavazadel po dobu rekreačního pobytu, zničení osobní věci živly či katastrofami a za škody s těmito událostmi spojenými TOUR COTTAGE doporučujeme před odjezdem uzavřít vhodné cestovní pojištění.

12.

Prohláším, že tyto podmínkám rozumím a v plném rozsahu je akceptuji.

Provozané provizními prodejci.

Moje jměním přeje:

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).