



Tvoříme Cesty k Cílům

## **ASSESSMENT STORE**

### **PRACOVNÍ LISTY PRO ASSESSMENT CENTRA**

## **MODELOVÁ SITUACE:**

### **OBCHODNÍ AKVIZICE –**

### **„TIDY“**



Zjistíte, jak vaši kandidáti prezentují firmu, nabídku a sebe v roli obchodníka. Ověříte si, zda dokážou zaujmout a získat nového klienta.

Obchodní zástupce firmy, která se specializuje na úklidové práce, má schůzku s ředitelem pro správu a zabezpečení budov nadnárodní logistické společnosti. Jedná se potenciálně o stěžejní akvizici VIP klienta a obchodník má nyní jedinečnou příležitost rozšířit své portfolio firemních zákazníků. Klient je ovšem náročný a nepřístupný, nebude lehké jej zaujmout a přesvědčit. Dokáže obchodník využít své prodejní dovednosti, charisma a schopnosti pro tuto akvizici?

## **Obsah setu:**

V setu naleznete následující materiály:

- informace k modelové situaci
- instrukce pro modelovou situaci
- informace pro hodnotitele /pozorovatele/
- 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: „Tidy“ (Obchodní akvizice)

Využití pro pozice:

- **obchodní pozice, poradce pro firemní klientelu**

Zaměření modelové situace:

- **analytické uvažování, práce s informacemi, klientská orientace, akvizice, přesvědčivost, zvládání námitek, argumentace, vedení jednání, komunikační dovednosti, prezentační schopnosti**

Časová náročnost modelové situace:

- **5 minut zadání situace**
- **5 minut příprava**
- **15 minut simulované obchodní jednání**

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

## **INSTRUKCE PRO MODELOVOU SITUACI**

Účastníky informujte, že budou v roli obchodního zástupce úklidové firmy a jejich cílem je získat klienta do svého zákaznického portfolia.

Vymezte jednoznačně časový prostor pro přípravu (čas 10 minut) a pro samotné obchodní jednání (čas 15 minut).

Účastníkům předejte následující podklady:

- **uvedení do modelové situace**
- **arch A4 „Písemná příprava“**

Zdůrazněte, že během jednání budou mít účastníci veškeré materiály i své poznámky k dispozici.

Upozorněte účastníky, že po vyřešení a absolvování situace nebo na konci AC si veškeré materiály vyberete zpět.

## **INFORMACE PRO HODNOTITELE /pozorovatele/**

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

- získává informace, pracuje s klíčovými informacemi a vhodně je propojuje
- snaží se o proklientský přístup, pracuje s atmosférou, potřebami a situací klienta
- dokáže zaujmout a přesvědčit, působí důvěryhodně
- pohotově zvládá námitky, používá logickou a přesvědčivou argumentaci
- je aktivní, pohotový, iniciativní, jednání vede k řešení situace a cíli
- jednání uzavírá s jednoznačnými dohodami, ověřuje pochopení a souhlas klienta
- volí vhodný styl a komunikaci přizpůsobuje partnerovi

### **Summary**

Účastník je v roli obchodního zástupce úklidové firmy TIDY, s.r.o. a od svého známého získal kontakt na potenciálního klienta, ředitele pro správu a zabezpečení budov nadnárodní logistické firmy ALONG. Ta se právě stěhuje do nového logistického centra. Před ředitelem tak vyvstává otázka zajištění správy a údržby, kterou bude řešit na osobní schůzce s obchodním zástupcem.

Cílem účastníka je klienta přesvědčit a zaujmout prezentací sebe i firmy a získat jej jako VIP klienta do svého zákaznického portfolia.

## ZADÁNÍ PRO SPARING-PARTNERA

### UVEDENÍ DO MODELOVÉ SITUACE

Jste pan Jasný, ředitel pro správu a zabezpečení budov nadnárodní logistické firmy LOGISTIC EU. V rámci získávání pracovních zkušeností jste dlouhodobě pobýval v Anglii a ve Francii. Nyní už 2 roky pracujete v Čechách a nyní Vás čeká přestěhování firmy do nového areálu, ve kterém bude umístěna i centrála Vaší firmy pro střední Evropu. Nové logistické centrum je tvořeno komplexem několika budov, skladů a areálu s cca 1/2 zatravněné plochy a během několika týdnů by mělo být konečně zkolaudováno (stavba se protáhla o několik týdnů kvůli liknavosti a chybám stavební firmy). Díky své povaze i zahraniční zkušenosti nesnášíte pomalost, svůj čas využíváte na 100%. Jste alergický na špatné služby. Svou nelibost umíte projevit otevřeně a důrazně.

Nyní zvažujete, že si najmete externí firmu, která by zašitřovala správu a úklid celého areálu včetně budov a kanceláří. Druhou variantou je zajistit tyto činnosti z vlastních zdrojů a toto interní řešení stále mírně preferujete (rád máte věci sám pod kontrolou a ponecháváte si prostor pro vlastní rozhodování, vyhodit nepořádnou uklízečku je jednodušší, než rozvazovat smlouvu s dodavatelem a hledat nového). Pokud se přece jen rozhodnete pro externího dodavatele, jste ochoten takové služby dobře zaplatit, ale jen budou-li prvotřídní. Navíc potřebujete partnera velmi flexibilního, který je schopen okamžitě reagovat na Vaše potřeby (např. při překládce kamiónů či kontejnerů dochází často k znečištění areálu). Při výběru budete velmi opatrný, o českých úklidových firmách nemáte valné mínění. Ještě než jste stihl vypsát oficiální výběrové řízení, byl jste kontaktním obchodním zástupcem úklidové firmy. Po telefonu na Vás prováděl příliš dobrý dojem, ale se schůzkou jste nakonec souhlasil, protože se potřebujete rozhodnout mezi dvěma firmami. Pokud byste se rozhodli pro interního zajištění, musíte co nejrychleji začít řešit personální otázku, protože máte málo času, který hodláte využít k získání maximálního množství zkušeností. Pokud byste se rozhodli pro externího dodavatele, můžete si na zdoluhavé společenské úvody, považovat za ztrátu času, jen informací, které považujete za nezbytně nutné.

### POKYNY PRO SPARING-PARTNERA

- požadavky,
- můžete do jednání vstupovat,
- naše možnosti,
- zik,
- TCC slyšet, ja
- uzavření jednání ponechte na účastníkovi,
- oponujte, aby účastník musel prokázat schopnost obhájit své návrhy a svou přesvědčivost.

**Poznámka:** Vystupováním sparring-partnera lze variovat náročnost situace dle potřeby, např.:

nízká náročnost – klient je poměrně sdílný, svou situaci řeší ve spolupráci s obchodníkem, pokud bude nabídka zajímavá a výhodná, projevuje ochotu spolupracovat s externím dodavatelem

střední náročnost – klient sdílí informace na výzvy, nemá čas nazbyt, očekává jasné nabídky, kvalitní řešení své situace a profesionální přístup

vysoká náročnost – klient je náročný na přístup i styl jednání obchodníka a kvalitu nabídky, pokud obchodník nepodává uspokojivý výkon a nenabízí vhodné řešení, může reagovat netrpělivě a vysílá signály nespokojenosti (např. že přece jen udělá líp, když služby zajistí z interních zdrojů atd.)

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

## HODNOTÍCÍ ARCH

MODELOVÁ SITUACE:

JMÉNO ÚČASTNÍKA:

POZICE / DATUM AC:

CO LZE SLEDOVAT V MODELOVÉ SITUACI A MÍRA NAPLNĚNÍ KOMPETENCE ÚČASTNÍKEM:

0 – 100%

<input type="text"/>	práce s informacemi: schopnost získávat, analyzovat a propojovat podstatné informace
<input type="text"/>	argumentace/zvládnutí námitek: pohotově zvládá námítky, využívá logické a přesvědčivé argumenty
<input type="text"/>	práce s klientem: zjišťuje a zohledňuje potřeby klienta, pracuje s emocemi a atmosférou
<input type="text"/>	styl a průběh jednání: aktivita, pohotovost, snaha o proklientský přístup, vedení jednání k řešení situace
<input type="text"/>	uzavření jednání: uzavírá s jednoznačnými dohodami, ověřuje pochopení a souhlas klienta
<input type="text"/>	komunikace: schopnost zaujmout a přesvědčit, komunikuje jasně, volí vhodný styl komunikace

POZNÁMKY (POSTŘEHY, CITACE, APOD.):

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT

KLÍČOVÉ PŮSTĚNÍ

TCC NEKOPÍROVAT TCC

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT

silné stránky, předpoklady, co se podařilo

?!

rezervy, rizika, co se nepodařilo

TCC NEKOPÍROVAT TCC

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT

TCC NEKOPÍROVAT TCC

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT

TCC NEKOPÍROVAT TCC

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT

CELKOVÉ HODNOCENÍ

TCC NEKOPÍROVAT TCC

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT

TCC NEKOPÍROVAT TCC

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT

TCC NEKOPÍROVAT TCC

NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT

Poznámka: hodnotitelé mohou přizpůsobit hodnotící škálu svým potřebám a požadavkům (např. +/0/-)



## ZADÁNÍ PRO ÚČASTNÍKY

Čas na přípravu:

Čas na jednání:

## UVEDENÍ DO MODELOVÉ SITUACE

Působíte na obchodní pozici, a to krátce ve firmě TIDY, nabízející následující služby:

- úklid kancelářských budov,
- náročné úklidy v extrémních podmínkách (úklid po malířích, po rekonstrukci budov, při stěhování),
- úklid spojený s výškovými pracemi (např. mytí oken výškových budov),
- úklid vnějších areálů včetně údržby zatravněných ploch.

Vaším úkolem je péče o VIP klientelu a akvizice dalších zákazníků. Firma funguje na trhu 7 let a zaměřuje se jak na pravidelný servis, tak na „nárazové“ zakázky. Oproti trhu máte mírně vyšší ceny (cca o 5-8%), nicméně poskytujete vysokou kvalitu a standard služeb. Zcela samozřejmé je vybavení vlastní úklidovou technikou a prostředky, včetně mobilní techniky (pojízdné čističe průmyslových ploch, zahradní sekačky a traktúrky, vysokozdvížné plošiny atd.). Zaměstnanci firmy jsou většinou externí, najímání na konkrétní zakázky či konkrétní dny v týdnu, nejčastěji to jsou studenti. Stabilně zaměstnáváte cca 40 pracovníků a všichni pracovníci jsou pravidelně proškolení a vedeni k profesionálnímu jednání s klienty. Běžnou prací je plánování práce a přijímání objednávek minimálně měsíc dopředu, s řadou klientů máte celoroční smlouvy. Rozsáhlejší neplánované nárazové poptávky nejste zpravidla schopni pokrýt pro takové případy. Vám chybí interní kapacity a u nově najímaných pracovníků trváte na dohrání praxe (a postupném zapracování).

Známy majitel stavební firmy, Váš dalším na logistickou firmu LOGISTIC EU, která by měla již brzy otevřít v ČR nové logistické centrum a současně centrálu firmy pro střední Evropu. Centrum je tvořeno komplexem několika budov, skladů a areálů s cca 1/2 zatravněné plochy. Máte také k dispozici kontakt na ředitele pro správu a zabezpečení budov pana Jasného, se kterým Váš známý komunikuje ve fázi stavby a již blížící se kolaudace. Řekl Vám, že se jedná o velmi dobře situovaného člověka, který je ovšem náročný a dokáže být velmi nepřiletný, když věci nejsou podle jeho představ. Cítíte velkou šanci, je to přesně zákazník Vašich služeb – VIP klient na celý rok. Telefonicky jste si domluvil/a schůzku a na jednání s potenciálním zákazníkem se pečlivě připravujete. Chcete udělat co nejlepší dojem. Zjistil/a jste, že pan Jasný má nově novou společenskou akci se svojí ženou, která je umělkyně. Oba jsou zcestovalí a rádi vypraví o svých zážitcích a pracovních úspěších.

## ZADÁNÍ PRO ÚČASTNÍKY

### PÍSEMNÁ PŘÍPRAVA

V rámci písemné přípravy uveďte následující informace:

- 1) Jakou strategii, postup chcete zvolit?

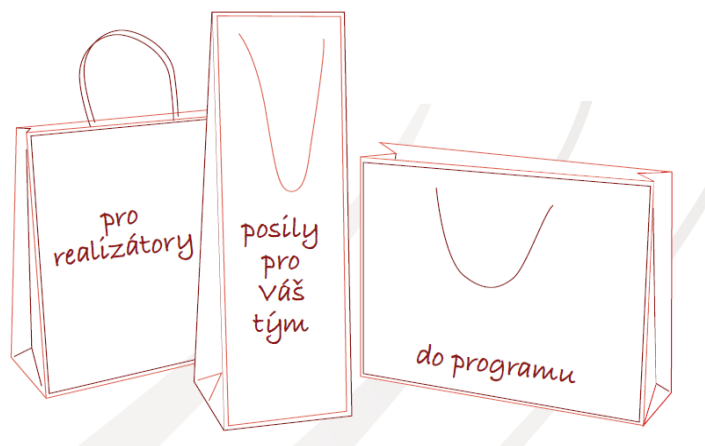
Prostor pro Vaši samostatnou přípravu:

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  
NEKOPÍROVAT TCC NEKOPÍROVAT  
TCC NEKOPÍROVAT TCC

## Hledáte pro svá Assessment Centra další inspiraci nebo podporu?

Využijte také

- **Online diagnostiku**
- **Inspiraci a know-how**
- **Externí kapacity**



**Sestavte si profesionální Assessment/Development Centrum za zlomek běžných nákladů...**

**... a věnujte se tomu, co je důležité – lidem!**

[www.tcc.cz](http://www.tcc.cz)

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

TEL: +420 234 61 61 61



Tvoříme Cesty k Cílům

Přejeme vám při přípravě AC/DC mnoho úspěchů, spokojené účastníky i skvělé výsledky!