



Tvoříme Cesty k Cílům

ASSESSMENT STORE PRACOVNÍ LISTY PRO ASSESSMENT CENTRA

MODELOVÁ SITUACE: MANAŽERSKÝ ROZHOVOR – „RIGHT CARE“

Účastník působí v roli generálního ředitele pojišťovny a bude absolvovat jednání se svým podřízeným, ředitelem provozní a administrativní části. Jeho úkolem je předat podřízenému zpětnou vazbu, namotivovat jej do další práce a ošetřit problémové oblasti do budoucna.

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: „Right Care“ (Manažerský rozhovor)

Využití pro pozice:

- **manažerské vyšší úrovně**

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:

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

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

INSTRUKCE PRO MODELOVOU SITUACI

Účastníky, že budou v roli generálního ředitele pojišťovny a jejich úkolem je realizovat manažerské jednání s podřízeným pracovníkem (ředitel provozní a administrativní části společnosti). Obsahem je zpětná vazba k delegování úkolu a motivace.

Časový prostor pro přípravu (15 minut) a pro jednání s podřízeným (15 minut).

Podklady:

ce

Účastníky vyzvat k písemné reflexi svého výkonu:

Na začátku nebo na konci AC si veškeré materiály vyberete zpět.

Styl oslovování se sparring-partnery styl oslovování – zda si budou
od.

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

TESTOVÁNÍ MODELOVÉ SITUACE

Generální ředitel provozní a administrativní části společnosti, vedete celkem 60 lidí, které řídíte skrz

...přímočinný na sebe i podřízené. Očekáváte od svých lidí bezvýhradnou loajalitu, samostatnost, ...
...vztahy na výsledky bez ohledu na podmínky. Sám pracujete tvrdě a neberete ohledy ...
...jste se na stávající pozici rychle vypracoval sám. Před třemi lety jste byl v ročním ...
...jste byl vyhodnocen jako nejúspěšnější absolvent a krátce po jeho ukončení přišla ...
...převodních 30 lidí za rok a půl rozrostl na stávajících 50. Vůči svým podřízeným ...
... vzorem je pro Vás generální ředitel, který byl také v rámci Management ...
... byl v pozici člena boardu).

...týmu (Reklamacce) neobsazená a hledá se vhodný kandidát. Všichni ...
...zásadní nedostatky, ať už v odborných znalostech nebo drivu ...
...daný tým konečně rozhýbe a udělá zásadní změny. V týmu ...
...m je vyřizování reklamací. Vesměs se jedná o starší paní, ...
...roste pojišťovna i klientská základna, rostou požadavky ...
...už vystřídali dva vedoucí. První, který vzešel z týmu, ...
...e seniora a přijmout manažerskou roli. Jeho návrhy ...
...í. Kromě požadavku na navýšení head countu ...
...el jste ho neustále „vodit za ruku“ a navíc měl ...
...výkonnými podřízenými. Nakonec dal sám ...
...sám. Po jeho odchodu Vám HR „natlačilo“ ...
...praxe potvrdila Vaše obavy, zda dokáže ...
...neměla daleko k pláči, a nakonec se ...
...konečně pročistí tým, zkrátí reakční ...
...ohledně reklamací. Nyní máte ...
...v cílech.

...ěco vyjednat napříč, víte ...
...za roh a umět ovlivnit ...
...e najít společnou řeč, ...
...itelem. Věříte,

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

Postoje, námitky a požadavky:

nechte účastníka/účastnici zahájit schůzku,

příznakům se stavte nechápavě, u konkrétních požadavků a návrhů se ptejte na důvody, přínosy,

Pokud Vám požadavky nebudou předneseny motivačně, stavte se k nim spíše zdrženlivě, argumentujte

vyjádřete svá stanoviska a pohled na věc,

argument, že přece i generální ředitel tlačí na výsledky a čísla a je Vám v tom vzorem.

s management-partnerů lze variovat náročnost situace dle potřeby.

účastníci svých rolí nechá „nakoupit“ ke změně a spolupracuje, pokud je účastník

motivuje.

své role nechá přesvědčit obtížně, potřebuje znát jasná stanoviska, závěry

veden do řešení.

rezolutní ve svých postojích a názorech, změny odmítá, projevuje

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

SITUACE:

JMÉNO ÚČASTNÍKA:

POZICE / DATUM AC/DC:

OPIS SITUACE A MÍRA NAPLNĚNÍ KOMPETENCE ÚČASTNÍKEM:

zby: poskytuje otevřenou a vyváženou zpětnou vazbu

pojuje motivaci, využívá vhodných motivační prvků, pracuje s cílenou motivací

vládní 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

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

neoznačnými dohodami, ověřuje pochopení a souhlas partnera

způsobuje 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

?!
rizika, co se nepodařilo

OTÁZKY PRO ÚČASTNÍKY

jméno a příjmení:	
adresa:	

OPIS PRÁVNÍ SITUACE

Pracujete v právní kanceláři RIGHT CARE. Mimo jiné pod Vás spadá Ředitel provozní a administrativní části společnosti s celkovým počtem 60 lidí.

Ředitel je orientovaný na výsledky, má jasnou vizi, čeho a jak chce dosáhnout. V rámci Vašeho týmu pracují velmi schopní a nejdůraznější manažery. Nebojí se změn, naopak sám na ně tlačí, výsledky chce měřit konkrétními sledovanými čísly.

Ředitel se mu ne vždy daří dosáhnout výsledků. Ředitel vede celkem 8 vedoucích, z nichž jeden pracuje na pozici Vedoucí odd. Reklamací došlo ke dvěma odchodům během posledního půlročí. První vedoucí dal výpověď sám. Při exit interview jako hlavní důvod uvedl nedostatek pověření osobní zodpovědností a současně poskytnutí minimální motivace. Ředitel je ochopen změny, nápady, návrhy řešení, ale vše, s čím vedoucí přišel, pak odmítá. Ředitel chce na vedoucím, aby si vyjednal napříč firmou, co potřebuje. Ředitel chce, aby vedoucí managementu i informování klientů tak, aby se předešlo opakování chyb. Současně vedoucí navrhuje procesní změny typu „Je to tvoje zodpovědnost, porad si, jak umíš. Ředitel chce snížit náklady“. Další demotivace plynula z toho, že se

Ředitel chce, aby vedoucí, bez manažerských dovedností, který hledá řešení, se od tohoto vedoucím nastoupila velmi schopná osoba. Ředitel chce, aby vedoucí svého zaměstnavatele. Od HR víte, že si ale vedoucí neprošli těmito referencím. Od počátku se k ní vedoucí jakkoliv podpořil a vedoucí nakonec z důvodu nepohodlností nepovedlo zrealizovat. Ředitel chce, aby vedoucí kandidáty, nicméně ředitel zatím

Ředitel chce, aby vedoucí z reklamací, u kterých se vedoucí, co se týká legislativy

Ředitel chce, aby vedoucí podařilo zkrátit pracovní dobu i pondělků, aby vedoucí činnější. Stejně vedoucí likvidátorů vedoucí je nyní

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



...si vážíte (před třemi lety jste byl/a jeho mentor v rámci management pool programu), záleží Vám na tom, ...
...ně pracoval i v budoucích letech, nicméně je zřejmé, že potřebuje rozvíjet v oblasti people managementu.
... cílem je rovněž stabilizovat útvar Reklamace a zvýšit procento plnění SLA na 75 % do konce roku.

...situaci si se svými sparing-partnery nastavte styl vzájemného oslovování – zda si budete vykat
... se křestním jménem nebo příjmením apod. Jde především o to, abyste se v dané situaci cítil/a co

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

PRÍLOHA PRO ÚČASTNÍKY

PRÍPRAVA

prípravu:

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.