



Droga pytań

gra symulacyjna

GraSzkoleniowa.pl

Krzysztof Szewczak

*z podziękowaniami za inspirację
dla Pana Dariusza Olszewskiego z De Integro*



GraSzkoleniowa.pl

Copyrights © 2016 GrowinGame Sp. z o.o.

Wszystkie prawa zastrzeżone.

Gra symulacyjna 'Droga pytań' rozpowszechniana jest przez GrowinGame wraz z licencją. Każdy nabywca gry zobowiązał się w chwili zakupu do przestrzegania jej warunków.

Opracowanie ani żadna jego część nie mogą być przedrukowywane, reprodukowane, ani odczytywane w środkach masowego przekazu bez indywidualnej i pisemnej zgody GrowinGame.

Prawa użytkownika gry do kopiowania jej lub jej części określone są w licencji udzielonej prawowitemu właścicielowi niniejszego opracowania. Rozpowszechniane jakąkolwiek metodą poligraficzną lub elektroniczną jest zabronione.

Edycja 2

GrowinGame Sp. z o.o.
www.graszkoleniowa.pl
kontakt@graszkoleniowa.pl

Spis treści

Warunki licencji.....	4
O grze.....	7
Informacje wstępne.....	7
Materiały do gry.....	8
Plan standardowej rozgrywki.....	10
Instrukcje szczegółowe.....	11
Etap 1 – Wprowadzenie do gry.....	11
Etap 2 – 4 – Rundy rozmów sprzedażowych.....	12
Etap 5 – Podsumowanie w zespołach.....	13
Etap 6 – Omówienie rozgrywki.....	13
Przykładowe wypowiedzi uczestników.....	14
Wydruki uczestników.....	15
Instrukcja.....	16
Etapy rozmowy.....	17
Znaczniki pytań.....	18
Barometr klienta.....	19
Arkusze Obserwatora.....	20
Podsumowanie doświadczeń z gry.....	21
Plan gry.....	22

Warunki licencji

na użytkowanie gry symulacyjnej „Droga pytań”

Podstawowe definicje

Licencjodawca:

GrowinGame Sp. z o.o., 10-602 Olsztyn, ul. Wincentego Pstrowskiego 14B/4, NIP 739-388-69-25, REGON 364942639, KRS 0000628262, zwana dalej w niniejszej Licencji **GrowinGame**.

Licencjobiorca:

Prawowity nabywca gry symulacyjnej „Droga pytań” zakupionej za pośrednictwem serwisu internetowego www.graszkoleniowa.pl, wymieniony w stopce niniejszego opracowania, zwany dalej w niniejszej Licencji **Użytkownikiem**.

Licencja

Niniejszy dokument i jego postanowienia.

Dokumentacja

Wszelkie materiały w formie instrukcji i objaśnień przydatnych lub niezbędnych w korzystaniu z przedmiotu Licencji, a do niego dołączone.

§1 Przedmiot Licencji

1. Przedmiotem Licencji, zwanym dalej **Produktem**, jest **gra symulacyjna "Droga pytań"**. W skład Produktu objętego niniejszą Licencją wchodzi:
 - Dokumentacja - instrukcja użytkowania gry "Droga pytań"
 - Instrukcje i materiały dla uczestników rozgrywki zapisane w formie elektronicznej.
2. Przedmiot Licencji korzysta z ochrony przewidzianej przepisami prawa autorskiego i oddany w używanie nie oznacza przeniesienia ich i wynikających z nich praw majątkowych na Użytkownika.
3. GrowinGame jest właścicielem majątkowych praw autorskich do Produktu. Jeśli prawa te lub ich części są w posiadaniu osób trzecich, to GrowinGame posiada odpowiednie prawa użytkowe.
4. GrowinGame zezwala Użytkownikowi na korzystanie z Produktu na warunkach niniejszej Licencji.
5. Zakup Produktu oznacza nieodwołalne przyjęcie niniejszej Licencji oraz powoduje, że warunki niniejszej umowy stają się prawnie wiążące.
6. GrowinGame nie upoważnia Użytkownika do udzielania dalszych sublicencji na Produkt.

§2 Prawa i obowiązki Użytkownika

1. Użytkownik ma prawo wielokrotnego i nieograniczonego w czasie używania Produktu dla własnych potrzeb zgodnie z jego funkcjami. Nie ma prawa płatnego rozpowszechniania powielonego Produktu i jego Dokumentacji.
2. Użytkownik nie ma prawa wypożyczania lub najmu Produktu i jego Dokumentacji lub ich kopii, ani publicznego ich udostępniania.
3. Użytkownik ma prawo powielania wybranych części Produktu jedynie w celu przekazania ich uczestnikom, prowadzonych przez Licencjobiorcę stacjonarnych zajęć edukacyjnych. Prawo to dotyczy części Produktu wskazanych w Dokumentacji jako materiały do gry, do wydruku dla uczestników rozgrywki. Prawo to nie dotyczy szkoleń typu e-learning, ani innych zajęć edukacyjnych w formie zdalnej.
4. Użytkownik ma obowiązek ochrony swego egzemplarza Produktu i jego Dokumentacji przed

- wykonaniem kopii przez niepowołane osoby trzecie.
5. Produkt i każda jego część zawierają notatkę „Copyrights: GrowinGame Sp. z o.o.” oraz adnotację dotyczącą Licencji. Użytkownik jest zobowiązany, aby razem z każdą kopią przekazywaną uczestnikom jego zajęć przejąć i zamieścić ten zapis w niezmienionej formie. Użytkownik ma prawo umieścić na tych kopiach swój znak handlowy.
 6. Niniejsza Licencja upoważnia do korzystania przez Użytkownika z nazwy handlowej "GrowinGame" w celach promowania jego zajęć edukacyjnych, podczas których wykorzystuje Produkt.
 7. Jeśli GrowinGame uzna, że sposób, materiały lub środki promocyjne wykorzystane przez Użytkownika godzą w dobra GrowinGame, GrowinGame poinformuje Użytkownika o cofnięciu upoważnienia do używania nazwy handlowej. Użytkownik jest wówczas zobowiązany do niezwłocznego wycofania nazwy handlowej GrowinGame z wszelkich materiałów i środków promocyjnych oraz zaprzestania jej używania w przyszłości.
 8. Niniejsza Licencja nie stanowi upoważnienia do korzystania ze znaków towarowych, znaków usługowych ani nazwy handlowej GrowinGame w zakresie innym niż przewidziany w §2 podpunktami 5, 6 i 7.
 9. Użytkownik ma prawo dokonywania zmian w Produkcie jedynie na własny użytek, z wyjątkiem notatki, o kto rej mowa w §2, podpunkcie 5. Ma prawo powielania zmienionego Produktu wyłącznie na takich samych zasadach, jak dla produktu dostarczanego przez GrowinGame i opisanych w niniejszej Licencji. Nie ma prawa płatnego rozpowszechniania zmienionego Produktu i jego Dokumentacji.
 10. W przypadku dokonania w Produkcie zmian przewidzianych w §2 podpunktem nr 9 Użytkownik ma obowiązek naniesienia na kopie przewidziane w §2 podpunktem nr 3 wyraźnie widocznej adnotacji o dokonaniu modyfikacji własnej.
 11. W przypadku zakupu Produktu z licencją Osobistą, w stopce każdej strony Produktu wymienione będzie imię i nazwisko prawowitego Użytkownika. Użytkownik nie ma prawa użyczenia i udostępniania Produktu osobom trzecim w celu wykorzystania go w imieniu Użytkownika.
 12. W przypadku zakupu Produktu z licencją Firmową, w stopce każdej strony Produktu wymieniona będzie nazwa firmy, jako prawowitego Użytkownika. Użytkownik taki ma prawo nieodpłatnego użyczenia i udostępniania Produktu osobom trzecim, zwanym dalej Wykonawcą, w celu wykorzystania go w imieniu Użytkownika, jeżeli spełni łącznie wszystkie następujące warunki:
 - zachowana będzie na kopiach, przewidzianych w §2 podpunktem nr 3, nazwa Użytkownika potwierdzająca związek Wykonawcy z Użytkownikiem,
 - pomiędzy Użytkownikiem a Wykonawcą będzie podpisana umowa przewidziana przepisami kodeksu handlowego, cywilnego lub prawa pracy, potwierdzająca prawo Wykonawcy do prowadzenia zajęć edukacyjnych w imieniu Użytkownika,
 - Użytkownik upewni się, że Wykonawca zapoznał się z zasadami niniejszej Licencji, akceptuje i zobowiązuje się je przestrzegać.
 13. Wykonawca nie jest tożsamy z Użytkownikiem, któremu udzielana jest Licencja i nie nabywa żadnych praw do Produktu prócz tych, przewidzianych w §2, podpunkcie nr 12.

§3 Zbycie praw do Licencji

1. Licencjodawca nie uzyskuje prawa do odsprzedaży praw do Licencji innemu podmiotowi.
2. Licencjodawca wyraża zgodę na przeniesienie przez GrowinGame wszelkich jego praw Licencjodawcy wynikających z niniejszej Licencji na inny podmiot pod warunkiem zachowania praw Licencjodawcy i obowiązków wobec nowego Licencjodawcy w niezmienionej formie.

§4 Naruszenie warunków Licencji

1. Naruszenie przez Użytkownika warunków Licencji powoduje unieważnienie Licencji i daje GrowinGame prawo żądania:
 - zaprzestania dalszego używania Produktu,
 - zniszczenia lub zwrócenia wszystkich kopii Produktu i jego Dokumentacji bez zwrotu kosztu

- ich zakupu,
 - odszkodowania finansowego w wysokości uzależnionej od wyceny strat, wykonanej przez GrowinGame.
2. Jeśli wyrok sądowy lub jakakolwiek inna przyczyna, czy siła wyższa narzuca Użytkownikowi działania niezgodne z zasadami niniejszej Licencji, Użytkownik zobowiązany jest zaprzestać używania Produktu.

§5 Wyłączenie odpowiedzialności

1. GrowinGame nie ponosi odpowiedzialności materialnej za jakiegokolwiek szkody lub straty Użytkownika związane z użytkowaniem Produktu objętego Licencją.
2. GrowinGame ponosi odpowiedzialność zgodnie z ustawowymi przepisami regulującymi kwestie odpowiedzialności za Produkt w zakresie, w jakim te przepisy znajdują zastosowanie wobec Produktu.

§6 Pozostałe postanowienia

1. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie niniejszej Licencji okaże się nieważne lub niewykonalne na gruncie obowiązującego prawa, pozostanie to bez względu na ważność lub wykonalność pozostałych postanowień i Licencji jako całości.
2. W zakresie nieuregulowanym warunkami Licencji mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
3. Wszelkie spory sądowe związane z interpretacją niniejszej Licencji, wynikłe między GrowinGame a Użytkownikiem lub Wykonawcą podlegają wyłącznej jurysdykcji sądu właściwego dla siedziby prowadzenia przez GrowinGame działalności gospodarczej.

O grze

„Droga Pytań” to gra dedykowana niezwykle ważnemu aspektowi rozmowy handlowej - zadawaniu pytań. Zmusza do myślenia i formułowania pytań prowadzących klienta do finalizacji sprzedaży.

Proste zasady gry koncentrują uwagę uczestników na stawianiu pytań, które nie tylko pozwolą zbadać potrzeby klienta, ale także przeprowadzą go przez rozmowę handlową w sposób budujący jego zainteresowanie, a docelowo zachęcą do zakupu.

Gra nie pozwala na zasypywanie klientów nadmierną ilością informacji. Uczy prowadzenia rozmowy, w której sprzedawca może poznać sytuację i prawdziwe potrzeby klienta. Poprzez możliwość obserwowania reakcji klientów na zadawane pytania stwarza pole do eksperymentów, na które trudno zdobyć się na co dzień podczas rozmów z klientami.

Konstrukcja gry nie narzuca osobie prowadzącej określonego podejścia merytorycznego do roli pytań i ich charakteru. Pozwala uzupełnić szkolenie i własną koncepcję o atrakcyjną formę treningu umiejętności zadawania pytań w trakcie rozmowy handlowej. Gra możliwa jest do zastosowania w różnym kontekście merytorycznym, np. jako uzupełnienie propozycji Sandlera.

„Droga pytań” nie tylko rozwija kompetencje prowadzenia rozmowy sprzedażowej, ale dodatkowo pozwoli grupie szkoleniowej wygenerować wiele pytań, które mogą być przedmiotem dalszych analiz czy omówienia w celu wybrania nieszablonowych, najciekawszych i najskuteczniejszych.

Informacje wstępne

Cele:

- Trening umiejętności zadawania pytań w trakcie rozmowy sprzedażowej.
- Doświadczenie i omówienie wpływu różnych pytań na skuteczność sprzedaży.
- Wygenerowanie listy najciekawszych pytań do wykorzystania w praktyce.

Liczba uczestników:

- Zalecana: 9 – 15,
- Minimalna: 3,

Podczas gry uczestnicy prowadzą rozmowy sprzedażowe w zespołach 3-osobowych. W trakcie ich pracy nie jest wymagany stały nadzór osoby prowadzącej szkolenie, dlatego maksymalna liczba uczestników zależy głównie od możliwości organizacyjnych, a nie konstrukcji gry.

Orientacyjny czas gry z omówieniem:

Gra wraz z podstawowym omówieniem trwa około 2 godzin. Istnieje jednak możliwość modyfikowania czasu jej trwania, w zależności od potrzeb.

Materiały do gry

Do przeprowadzenia gry niezbędne będą następujące wydruki:

Instrukcja – strona nr 16.

Jest to instrukcja, którą należy wydrukować poszczególnym zespołom uczestniczącym w rozgrywce. Zawiera opis niezbędnych informacji wprowadzających w rolę oraz przedstawia zadania uczestników.

W instrukcji przy opisie roli sprzedawcy zaproponowane zostały kryteria, jakimi powinien kierować się uczestnik formułując pytania do klienta. Kryteria te mogą być modyfikowane i dostosowywane do Twojej koncepcji roli oraz charakteru pytań w rozmowie sprzedażowej.

Etapy rozmowy – strona nr 17.

Jest to arkusz obrazujący etapy rozmowy sprzedażowej, przez które kolejno będą przechodzili uczestnicy. Jeżeli Twoja koncepcja etapów rozmowy handlowej różni się od zaprezentowanej w arkuszu, możesz stworzyć własną tabelę i wręczyć ją uczestnikom. Możliwe jest dodawanie nowych, jak i odejmowanie istniejących etapów lub zmiana ich nazw.

Znaczniki pytań – strona nr 18.

Znaczniki symbolizujące limit pytań, które mogą zadać sprzedawcy w trakcie rozmowy z klientem. Przed rozpoczęciem gry układane są one na arkuszu „Etapy rozmowy” zgodnie ze wskazówkami opisanymi w dalszej części instrukcji.

Zaproponowany limit 25 pytań na rozmowę możesz modyfikować wg swego uznania. Pamiętaj wówczas o przygotowaniu odpowiedniej liczby znaczników pytań oraz o tym, że zwiększenie limitu pytań może wydłużyć czas niezbędny uczestnikom na przeprowadzenie rozmowy sprzedażowej.

Jeśli masz taką możliwość, zastąp wydruk znaczników czasu pionkami lub innymi gadżetami z gier planszowych. Idealnie sprawdzą się czarne pionki wykorzystywane do gry w warcaby.

Barometr klienta – strona nr 19.

Jest to arkusz, na którym uczestnicy z rolą klientów będą zaznaczali swoje odczucia związane z usłyszonymi pytaniami sprzedawców. W każdym zespole potrzebna będzie jedna kopia takiego barometru.

Arkusze obserwatorów – strona nr 20.

Jest to tabela, w której uczestnicy z rolą obserwatorów będą wpisywali pytania zadawane przez sprzedawców oraz zaznaczali cyfry wskazywane na barometrze przez klientów. Znajduje się tam także miejsce na zanotowanie dodatkowych spostrzeżeń.

Liczba kopii arkusza dla poszczególnych obserwatorów zależy od zastosowanego limitu pytań. Przy standardowym limicie 25 pytań na rozmowę potrzebne są 2 kopie arkusza dla każdego z obserwatorów, na każdą z rozmów.

Podsumowanie doświadczeń z gry – strona nr 21.

Jest to zestaw pytań, który możesz przekazać uczestnikom po rozgrywce w celu usystematyzowania jej omówienia. Zabieg taki nie jest konieczny i jest szerzej opisany w instrukcji prowadzenia gry.

Plan gry – strona nr 22.

Jest to streszczenie planu rozgrywki – działań, które będziesz podejmować w trakcie jej prowadzenia. Stanowi formę pomocy, do której możesz sięgać w trakcie gry.

Gra rozgrywana jest w rundach, których liczbę można dostosować do potrzeb szkolenia i możliwości czasowych. W ramach każdej z rund uczestnicy prowadzą rozmowy sprzedażowe w 3-osobowych zespołach, w których przyjmują role – sprzedawcy, klienta, obserwatora. Przeprowadzenie kilku rund pozwala wszystkim uczestnikom wcielić się w każdą z dostępnych ról. Dlatego zalecam przeprowadzenie 3 rund, dzięki czemu każdy z uczestników będzie miał możliwość trenowania umiejętności zadawania pytań.

W poniższej tabeli przedstawiona została liczba kopii poszczególnych materiałów do przeprowadzenia pierwszej rundy rozmów - zestaw dla 1 zespołu (czyli 3 osób z rolami sprzedawcy, klienta oraz obserwatora).

Nazwa wydruku	Liczba kopii
Instrukcja	1
Etapy rozmowy	1
Znaczniki pytań	1
Barometr klienta	1
Arkusze obserwatora	2 *
Podsumowanie doświadczeń z gry	1

* Przy zastosowaniu standardowego limitu 25 pytań.

Wyżej wymieniona liczba wydruków będzie niezbędna podczas pierwszej rundy rozmów uczestników. Do kolejnych rund potrzebujesz już tylko dodatkowych *Arkuszy obserwatorów*.

Przygotowując wydruki do gry należy określić liczbę niezbędnych kopii na podstawie planowanej liczby uczestników. Ustal ile pełnych, 3-osobowych zespołów utworzysz w swojej grupie szkoleniowej i przygotuj tyle zestawów.

Na podstawie liczby planowanych rund rozmów ustal, ile potrzebujesz dodatkowych *Arkuszy obserwatorów*. Jeśli obawiasz się pomyłki w obliczeniach, przygotuj po prostu większą liczbę zapasowych kopii.

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Plan standardowej rozgrywki

Gra symulacyjna „Droga pytań” została zaprojektowana i przetestowana w wersji przedstawionej w niniejszej dokumentacji. Możesz jednak przeprowadzić dowolną liczbę rund rozmów skracając lub wydłużając czas niezbędny na przeprowadzenie gry.

Zwiększając liczbę rund warto jednak stosować wielokrotność 3 rund (np. 6, 9, ...). Dzięki temu wszyscy uczestnicy będą mieli jednakowe szanse na wygraną.

Możesz dostosować do swoich potrzeb także czas trwania rozmów. W takcie testu gry 15-20 minut okazało się wystarczającym czasem na jedną rundę rozmów. Jeśli jednak w Twojej grupie przedmiotem rozmów będą złożone produkty/usługi lub będziesz mieć do czynienia z grupą doświadczonych handlowców, możesz wydłużyć czas trwania rundy rozmów do 30 minut.

Standardowa rozgrywka zakłada etapy przedstawione w poniższej tabeli.

L.p.	Etap	Materiały	Orientacyjny czas trwania przy 16 uczestnikach
1	Wprowadzenie do gry	<i>Instrukcja Etapy rozmowy Znaczniki pytań Barometr klienta Arkusze obserwatora</i>	15 min
2	Pierwsza runda rozmów		20 min
3	Druga runda rozmów	<i>Arkusze obserwatora</i>	20 min
4	Trzecia runda rozmów	<i>Arkusze obserwatora</i>	20 min
5	Podsumowanie w zespołach	<i>Podsumowanie doświadczeń z gry</i>	20 min
6	Omówienie rozgrywki		40 min *

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Instrukcje szczegółowe

Przedstawiona poniżej propozycja sposobu przeprowadzenia gry nie uwzględnia wprowadzenia merytorycznego do zagadnienia pytań, ich roli oraz najlepszych praktyk. Ze względu na wielość koncepcji odnoszących się do pytań w rozmowie sprzedażowej wybór określonego podejścia do tej tematyki zależy od Ciebie. Jedną z ciekawszych koncepcji, w którą gra wpisuje się idealnie jest np. propozycja Sandlera przedstawiona przez Davida Mattsona w książce „Zasady Sandlera. 49 ponadczasowych zasad sprzedaży ... i jak je stosować”.

Etap 1 – Wprowadzenie do gry

Zaproś uczestników do gry. Zadbaj o to, aby wprowadzenie było krótkie. Wszystkie szczegółowe informacje znajdują się w *Instrukcji*.

Zaproszenie może brzmieć np. tak:

Chcę Was zaprosić do gry symulacyjnej, która pozwoli nam przeciwwić umiejętność zadawania pytań w trakcie rozmowy handlowej, a także doświadczyć wpływu tych pytań na skuteczność sprzedaży.

Za chwilę rozdám Wam instrukcje, w których znajdziecie opis zasad gry oraz zadań jakie stoją przed Wami. Pozwólcie tylko, że powiem Wam, w jaki sposób będzie przebiegała rozgrywka.

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Podziel uczestników na 3-osobowe zespoły. Jeśli jedna lub dwie osoby pozostaną bez pełnego zespołu, poproś ich o dołączenie pojedynczo do innych, pełnych zespołów. Upředź także takie 4-osobowe zespoły, że w ich przypadku przy podziale na role, za każdym razem 2 osoby wcielą się w rolę klientów rozmawiających jednocześnie ze sprzedawcą.

Poinformuj uczestników, że w tej grze występują 3 role - sprzedawcy, klienta oraz obserwatora. W ramach poszczególnych rund każdy z uczestników będzie wcielał się w inną rolę. Poproś także, aby teraz uzgodnili w swoich zespołach kto przyjmie poszczególne role na czas pierwszej rundy.

Poproś uczestników, aby osoby z rolą sprzedawcy w ramach swego zespołu ustaliły z osobą z rolą klienta przedmiot sprzedaży - produkt lub usługę. Niezwykle ważne jest, aby przedmiot handlu był dobrze znany sprzedawcy! Warto, aby poszczególne rozmowy dotyczyły ich realnych produktów lub usług. Wówczas pytania wygenerowane w ramach gry mogą być wykorzystane w codziennej pracy.

Rozdaj uczestnikom *Instrukcje* oraz pozostałe materiały oprócz *Podsumowania doświadczeń z gry*.

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Na zakończenie tego etapu poinformuj uczestników, że po zakończeniu wszystkich rund grę wygrywa ta osoba, która będąc w roli sprzedawcy wzbudzi w kliencie najbardziej pozytywne odczucia i zaciekaWi go w najwyższym stopniu. Zdecydują o tym odczyty z barometrów klientów. Możesz także wprowadzić dodatkowy warunek, że liczone są punkty tylko tych sprzedawców, którym udało się sfinalizować transakcję z klientem.

Etap 2 – 4 – Rundy rozmów sprzedażowych

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Etap 5 – Podsumowanie w zespołach

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Etap 6 – Omówienie rozgrywki

Rozpocznij od krótkiej prezentacji wniosków spisanych przez uczestników na poprzednim etapie. Jeśli etap odpowiedzi na pytania w zespołach został pominięty, możesz teraz zadać wybrane pytania z arkusza *Podsumowanie doświadczeń z gry*.

Teraz możesz połączyć doświadczenia z gry z doświadczeniami z pracy uczestników, korzystając z przykładowych pytań:

- *Na ile Wasze doświadczenia z gry są podobne do tego, z czym spotykacie się na co dzień sprzedając?*
- *Jakie podobne trudności/zagadnienia w sprzedaży możecie spotkać w Waszej pracy?*
- *Jeśli mielibyśmy przenieść teraz Wasze doświadczenia z gry do Waszej pracy, to jakie moglibyśmy jeszcze odnotować spostrzeżenia?*
- *Co nowego wiecie o sprzedaży lub pytaniach w rozmowie sprzedażowej po tej grze? W czym zmieniliście zdanie, a w czym się utwierdziliście?*

W przypadku gry „Droga pytań”, podobnie jak w wielu innych, wnioski z niej płynące będą w dużym stopniu zależeć od umiejętności i wcześniejszych doświadczeń uczestników. Należy pamiętać, że treść rozgrywki, która jest podstawą do omówienia może znacząco się różnić w różnych grupach szkoleniowych. Dlatego też każda rozgrywka może stwarzać dla trenera zupełnie inne możliwości przeprowadzenia omówień.

Możesz zdecydować się na kontynuację omówienia poza ramy zaproponowane w niniejszym opracowaniu. Możliwe są także modyfikacje omówionej tu propozycji.

Przykładowe wypowiedzi uczestników

- *Sprzedawca powinien zadawać pytania, a nie prezentować całą ofertę.*
- *Sprzedawca powinien zadawać krótkie pytania.*
- *Sprzedawca powinien pytać o konkrety i uszczegółwiać potrzeby klienta.*
- *Trening czyni mistrza i aby być dobrym sprzedawcą trzeba przeprowadzić wiele rozmów z klientami.*
- *Jeśli chcemy zorientować się w potrzebach klienta, musimy zadawać pytania.*
- *Osoba zadająca pytania kontroluje rozmowę.*
- *Grunt to przygotowanie do rozmowy, jest bardzo potrzebne.*
- *Trzeba dobrze znać produkt, który się sprzedaje.*
- *Zadawanie pytań wymusza od sprzedawcy gruntowną znajomość asortymentu.*
- *Fachowe doradztwo jest bardzo ważne, bo nie zawsze klient wie czego chce.*
- *Ważne jest aby na samym początku budować relację, która pomoże w sprzedaży.*
- *Należy obserwować reakcje klienta na zadawane pytania.*
- *Ograniczona liczba pytań, które możemy zadać zmusza do myślenia i ogranicza zadawanie zbędnych pytań.*

Wydruki uczestników

Instrukcja

Za chwilę przystąpicie do rozmowy handlowej. Najpierw ustalcie jej temat - przedmiot handlu, który będzie znany Sprzedawcy i ewentualnie Klientowi. Może to być zarówno usługa jak i produkt.

Każdy z uczestników rozmowy ma określone zadania.

Sprzedawca

Twoim najważniejszym zadaniem jest zadawanie Klientowi **pytań** tak, aby doprowadzić do zawarcia transakcji. Prowadź rozmowę w taki sposób, aby w jej trakcie to głównie Klient był stroną, która się wypowiada. Ty także możesz mówić, ale **bardzo krótko**, a każda Twoja wypowiedź musi być zakończona pytaniem.

Formułując pytania staraj się, aby:

- były one nieszablonowe i wyróżniały Cię na tle innych sprzedawców,

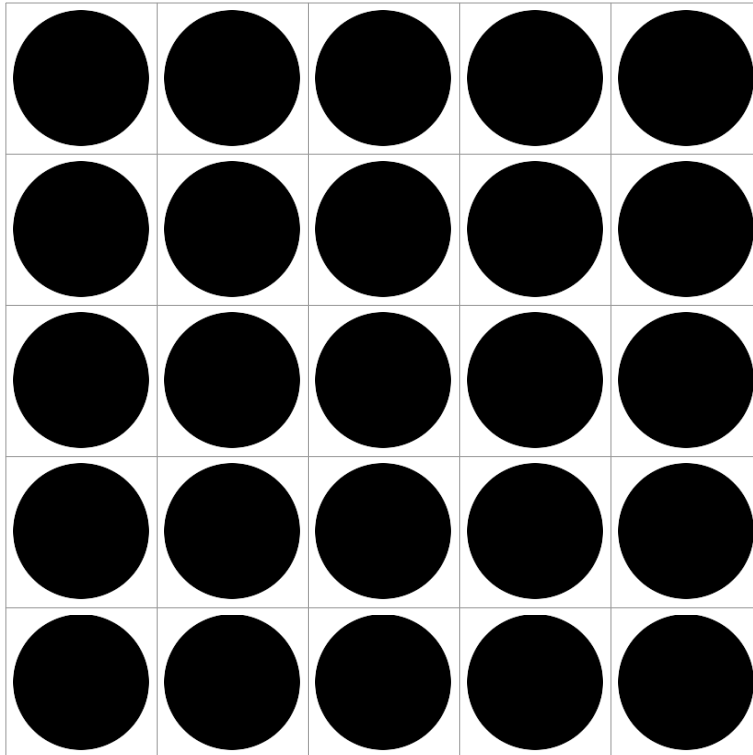
Treść dostępna w pełnej wersji gry

Etapy rozmowy

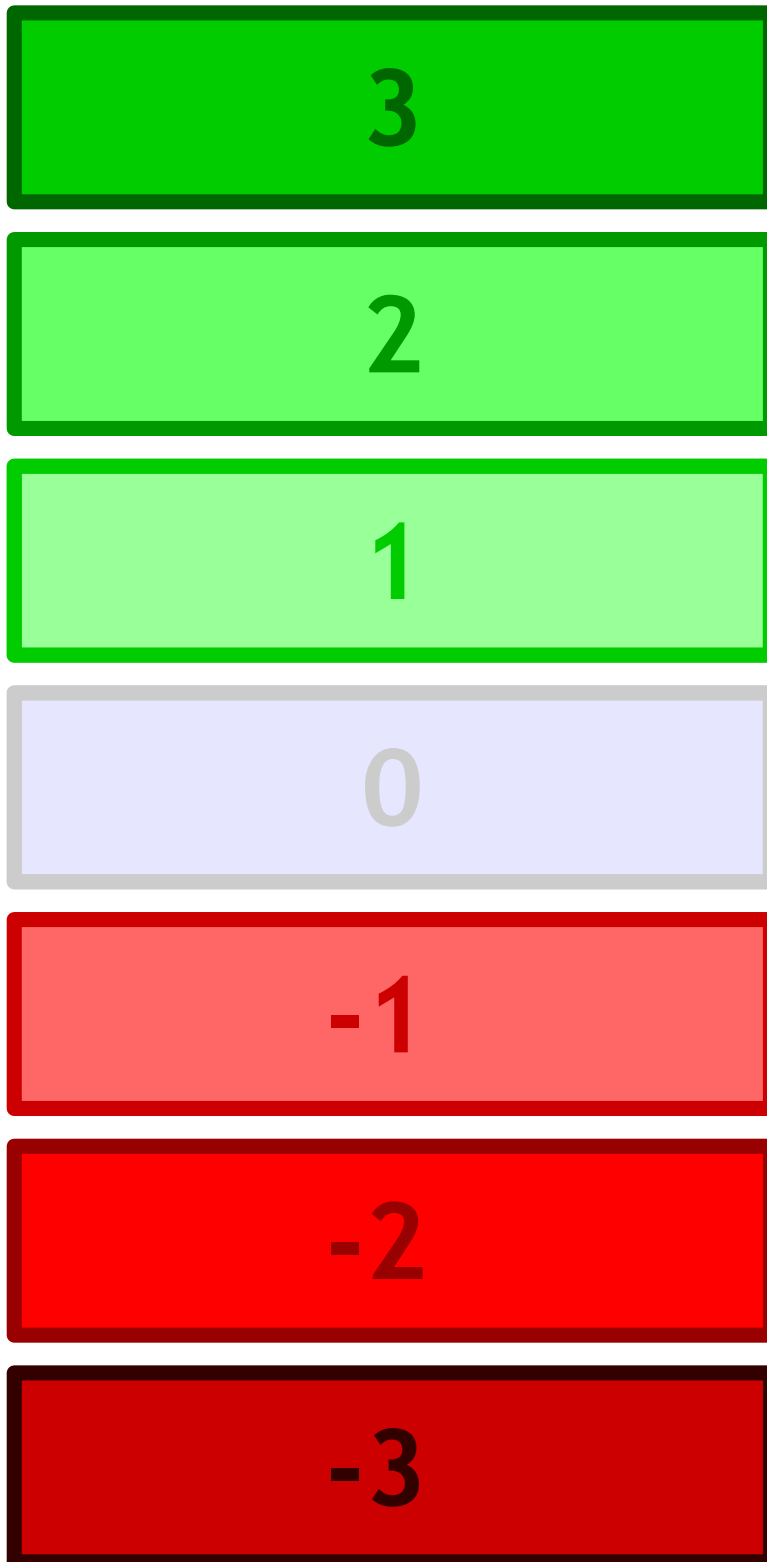


Treść dostępna w pełnej wersji gry

Znaczniki pytań



Barometr klienta



Podsumowanie doświadczeń z gry

Przedyskutujcie swoje wrażenia i doświadczenia z gry. Spiszcie najważniejsze wnioski.

- Jakie są wasze ogólne wrażenia z gry?
- Jak opisałibyście przebieg rozmów, których byliście świadkami i Wasze odczucia w ich trakcie?

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Plan gry

Wprowadzenie

- Zaprosz uczestników do gry.
- Przedstaw plan rozgrywki.
- Podziel uczestników na 3-osobowe zespoły.
- Poproś o wybranie ról.
- Poproś o wybór przedmiotu sprzedaży.
- Rozdaj instrukcje i materiały do gry.
- Ułóż znaczniki pytań na kartach *Etapy rozmowy*.
- Daj uczestnikom czas na zapoznanie się z materiałami do gry.
- Odpowiedz na pytania.
- Zadeemonstruj przebieg gry.
- Poinformuj o zasadach wyłonienia zwycięzcy.

Pierwsza runda

- Poinformuj o rozpoczęciu.
- Odmierzaj czas.
- Notuj swoje obserwacje.
- Po zakończeniu rozmów poproś obserwatorów o przekazanie swoich arkuszy sprzedawcom.
- Poproś sprzedawców o podpisanie i zachowanie otrzymanych arkuszy.

Kolejne rundy

- Utwórz nowe zespoły.
- (Ewentualnie poproś o wybór przedmiotu sprzedaży).
- *Kolejne kroki identyczne jak w pierwszej rundzie.*

Wyłonienie zwycięzcy

Podsumowanie w zespołach

- Zapytaj o ogólne wrażenia.
- Utwórz nowe 3-4 osobowe zespoły.
- Wręcz zespołom po 1 kopii arkusza *Podsumowanie doświadczeń z gry*.
- Wręcz kartki flipcharta do notowania.

Omówienie rozgrywki

- Poproś o krótkie prezentacje spisanych wniosków.
- Zadawaj pytania i moderuj dyskusję.