



W centrum

Badanie potrzeb

GraSzkoleniowa.pl



2 - 2,5 h



min: **8**, max: **17**
optymalnie: **10 - 14**

© 2019 GrowinGame Sp. z o.o. Wszystkie prawa zastrzeżone.

Gra symulacyjna 'W centrum' 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.

Pełna treść licencji jest dostępna na stronach nr 29 – 31.



Autorzy:
Krzysztof Szewczak
Wiktor Wołoszko



Dziękujemy za wybór naszych gier!
W razie pytań zadzwoń do nas lub napisz - GraSzkoleniowa.pl/kontakt

Podziel się także swoimi pomysłami na rozwój lub ulepszenie naszych produktów.



Jak dobrze przygotować się do prowadzenia gry?

GraSzkoleniowa.pl/przygotowanie - tu znajdziesz ważne i aktualizowane informacje, które pomogą Ci efektywnie przeprowadzić tę i inne nasze gry. Zapoznaj się z nimi koniecznie, szczególnie jeśli prowadzisz naszą grę po raz pierwszy.

Edycja 1

SPIS TREŚCI

O grze	4
Materiały do gry	5
Przebieg gry	6
Nasze doświadczenia z rozgrywek	11
Wnioski i opinie uczestników po grze	14
Wydruki	15
Artykuł z gazety	16
Właściciel działki „Słoneczne wzgórze”	17
Właściciel działki „Malinnik”	18
Właściciel działki „Pod topolami”	19
Właściciel działki „Na wzgórzu”	20
Właściciel działki „Nad stawem”	21
Właściciel działki „Bociani śpiew”	22
Właściciel działki „Bukowa aleja”	23
Mail od szefa do Dewelopera	24
Wysłannik redakcji - obserwator	25
Karta uczestnika	26
Plan gry	27
Model kompetencji	28
Warunki licencji	29

O grze

„W centrum” to gra, która już od pierwszej chwili wymaga od uczestników inicjatywy i zaangażowania. Przenosi ich w świat transakcji handlowych, gdzie po jednej stronie spotykają się deweloperzy chcący zrobić przełomowy interes, a po drugiej właściciele gruntów, którzy kierują się nie tylko swoimi przekonaniem, ale przede wszystkim złożonymi potrzebami.

Scenariusz przenosi uczestników w sytuację, w której media po raz kolejny opisują „ostatnich opornych” - grupę ludzi posiadających domy w niemal ścisłym centrum miasta. Otoczone wieżowcami i galeriami handlowymi, od lat stanowią obiekt pożądania deweloperów i prób zakupu. Teraz pojawia się okazja. Ostatni w okolicy skrawek ziemi pod inwestycje może być sprzedany przez zmęczonych sytuacją właścicieli.

W trakcie kluczowego dla wszystkich spotkania uczestnicy zmierzą się z wieloma wyzwaniami. Czy deweloperzy czując presję czasu i konkurencji przełamią swój powierzchowny schemat prezentowania nietrafionych ofert? Czy znajdą czas na wysłuchanie drugiej strony, zbudowanie relacji i zbadanie jej potrzeb? Czy właściciele gruntów, tkwiąc w swoim przekonaniu o lepszej pozycji negocjacyjnej, zdołają uzyskać korzystne dla siebie warunki przy ograniczonym budżecie drugiej strony?

Grę „W centrum” polecamy szczególnie jako dobre wprowadzenie podczas szkolenia dla handlowców, kupców, czy negocjatorów. Zebrane przez uczestników doświadczenia pomogą Ci przypomnieć im, jak ważne w całym repertuarze kompetencji są badanie potrzeb i aktywne słuchanie. Podczas omówienia wspólnie wskażecie konkretne zachowania i dobre praktyki, które są kluczowe w budowaniu zaufania i relacji z partnerami biznesowymi.

Ponadto gra pozwoli Ci omówić z uczestnikami wiele dodatkowych wątków i zachowań związanych ze sprzedażą i negocjacjami. Od podstawowych elementów rozmowy handlowej, przez komunikację, aż po techniki negocjacyjne.

Cele gry:

- Wskazanie zachowań służących rzetelnemu poznaniu potrzeb kontrahentów.
- Zebranie inspiracji zwiększających skuteczność w prezentowaniu i przekonywaniu do własnej oferty.
- Poznanie i odświeżenie dobrych praktyk handlowych, w tym negocjacyjnych.
- Trening umiejętności sprzedażowych i negocjacyjnych.

Model kompetencji, na którym bazuje gra jest dostępny na stronie 28.

Materiały do gry

Dla uczestników

Nazwa	Nr strony	Ile przygotować?
Artykuł z gazety	16	Dla każdego uczestnika
Instrukcje dla Właścicieli	17 – 23	Po jednej (z siedmiu) dla każdej osoby z rolą Właściciela
Mail od szefa do Dewelopera	24	Po jednym egzemplarzu dla każdej osoby z rolą Dewelopera
Wysłannik redakcji – obserwator (opcjonalnie)	25	Po jednym egzemplarzu dla każdej osoby z rolą obserwatora
Karta uczestnika (opcjonalnie)	26	Po jednej na uczestnika (wydrukuj na grubszym papierze)

Więcej informacji o przydziale tych wydruków znajdziesz w dalszej części instrukcji.

Dla trenera

Nazwa	Nr strony
Plan gry	27
Model kompetencji	28

Przygotuj także:

- Flipchart i markery na etap omówienia rozgrywki.
- Dla uczestników: długopisy, kartki na notatki.
- Plakietki identyfikacyjne lub naklejki, dzięki którym „Deweloperzy” zidentyfikują „Właścicieli” i ewentualnych obserwatorów.
- Salę – powinna umożliwiać uczestnikom swobodne poruszanie się i interakcję z innymi graczami.

Przebieg gry

1. Wprowadzenie do gry i zapoznanie z materiałami

Zaproś uczestników do gry, wskazując krótko najważniejsze założenia. Nie zdradzaj zbyt wielu szczegółów (szczególnie tych dotyczących scenariusza i kluczowych obszarów kompetencyjnych - badania potrzeb), gdyż mogłoby to negatywnie wpłynąć na przebieg rozgrywki.

Zapraszam Was do gry, która pozwoli nam przyjrzeć się bliżej tematyce sprzedaży i negocjacji.

Za chwilę część z Was wcieli się w role właścicieli ziem znajdujących się w centrum miasta. Pozostałe osoby zostaną deweloperami, którzy chcą nabyć te nieruchomości. To tyle z informacji, które mogę przekazać na ten moment. Reszty dowiecie się z materiałów, które za chwilę rozdám.

Zanim przejdziesz dalej, wskaż najważniejsze etapy gry. Dla zachowania dynamiki zapisz je wcześniej i pokaż na flipcharcie lub w prezentacji. Nie informuj o stop-klatce zaplanowanej w trakcie rozgrywki.

Zapoznanie z materiałami (10 min) – jeśli po ich przeczytaniu będziecie mieli pytania, to proszę dajcie mi znać. Podejdę i indywidualnie odpowiem na każde z nich.

Rozgrywka (ok 45 min)

Omówienie rozgrywki (60 min) – Po zakończeniu rozgrywki omówimy jej przebieg i wyciągniemy wnioski, które będą użyteczne w Waszej pracy zawodowej.

Następnie podziel uczestników na grupy i przekaz każdemu odpowiednie materiały:

- Osobom z rolą Właściciela: [Artykuł z gazety] + jedną z siedmiu [Instrukcji dla Właścicieli].
- Osobom z rolą Dewelopera: [Artykuł z gazety] + [Mail od szefa do Dewelopera].
- Ewentualnym obserwatorom: [Artykuł z gazety] + [Wysłannik redakcji – obserwator].

Ważne:

- Gra w podstawowej wersji jest zaprojektowana dla 14 uczestników (7 Właścicieli i 7 Deweloperów). Możesz wprowadzić rolę obserwatora – rekomendujemy nie więcej niż 3 osoby.
- W przypadku, gdy masz nierównoliczną grupę uczestników, Deweloperów powinno być o jednego więcej, np. w grupie 13 osób wyznacz 7 Deweloperów + 6 Właścicieli.

Treść dostępna w pełnej wersji gry

- Przekaz Właścicielom specjalną/dodatkową (oprócz tej z imieniem) plakietkę. Pozwoli to uczestnikom na szybkie odróżnienie Deweloperów od Właścicieli.

2. Przebieg rozgrywki (45 min)

Ogłoś rozpoczęcie spotkania Właścicieli z Deweloperami i zacznij odliczać czas.

Ważne:

Treść dostępna w pełnej wersji gry

- Właściciele i Deweloperzy mogą rozmawiać ze sobą wielokrotnie.
- Przypominaj uczestnikom o pozostałym czasie rozgrywki co około 5 minut, szczególnie gdy widzisz, iż nie dokonują oni transakcji.
- W przypadku mniej licznych grup (ok. 8 osób) możesz skrócić czas rozgrywki o kilka minut. Pozwoli to na zachowanie dynamiki pracy.

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Obserwuj graczy i odnotuj szczególnie te zachowania, które są zgodne lub sprzeczne z wymienionymi w [Modelu kompetencji] i „Nasze doświadczenia z rozgrywki”.

Wprowadzenie przerwy – „stop-klatki” (do 15 minut)

Po około 15 minutach od rozpoczęcia rozgrywki zarządzaj przerwę w rozmowach. Zaproś wszystkich do zajęcia miejsc i przeprowadź moderowaną dyskusję służącą podsumowaniu dotychczasowych doświadczeń. Skorzystaj z poniższych pytań. Zacznij od Deweloperów, następnie zapytaj Właścicieli, a na końcu ewentualnych obserwatorów. Zebrane wnioski zapisuj na flipcharcie.

Treść dostępna w pełnej wersji gry

W centrum

Po spisaniu kluczowych wniosków zaproś uczestników do dalszej gry:

Zapraszam Was do dalszych rozmów, na które zaplanowano 15 minut. Mając w pamięci naszą dyskusję i zebrane obserwacje, pomyślcie jakie zmiany w swoim działaniu wdrożycie, aby zrealizować swoje cele i potrzeby.

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Rozpocznij odmierzenie czasu i obserwuj zachowania uczestników. Przypominaj im o pozostałym czasie.

Możesz przedłużyć nieco rozgrywkę (maksymalnie o 5 min.), szczególnie jeśli brak jest jakichkolwiek zamkniętych transakcji i/lub widzisz, że jest blisko porozumienia między niektórymi uczestnikami.

Po upływie zaplanowanego czasu ogłoś zakończenie rozgrywki.

3. Zakończenie i wyłonienie zwycięzców

Treść dostępna w pełnej wersji gry

W centrum

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Przykład Tabeli transakcji

Treść dostępna w pełnej wersji gry

4. Omówienie rozgrywki

Na tę część gry zaplanuj minimum 1 godzinę.

Poniżej proponujemy Ci pytania, które pozwolą uczestnikom przeanalizować doświadczenia, a następnie wyciągnąć praktyczne wnioski:

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Pytania transferowe:

- Biorąc pod uwagę Wasze doświadczenia z rozgrywki, jakie dobre praktyki w sprzedaży i negocjacjach możecie wskazać?
- Co możecie robić, aby skuteczniej odkrywać potrzeby Waszych kontrahentów?
- Co nowego wiecie po tej grze? W czym się utwierdziliście? W czym zmieniliście zdanie?

Opcjonalnie:

- Przekaż uczestnikom po jednej [Karcie Uczestnika]. Poproś o zanotowanie na niej najważniejszego wniosku z całej rozgrywki, który (razem z kartą) zabiorą ze sobą. Może to być dokończenie zdania: *Będę pamiętać, aby w kontakcie z klientem...*

Nasze doświadczenia z rozgrywek

Poniżej opisaliśmy przykładowy przebieg rozgrywki. Powstał on na bazie naszych obserwacji oraz rozmów z uczestnikami na etapie omówienia. Pamiętaj, że przebieg gry zależy od wielu czynników (doświadczenie zawodowe, gotowość do dyskusji itp.) i może być inny w Twojej grupie.

Po rozpoczęciu rozgrywki można zaobserwować różne zachowania Deweloperów – jedni analizują swoją sytuację, kalkulują starając się opracować strategię rozmów z Właścicielami. Inni ruszają od razu w kierunku Właścicieli i po szybkim rozpoznaniu ich sytuacji próbują zrealizować transakcję. Zdarza się, że niektórzy nie podejmują żadnych działań i jedynie obserwują.

Presja czasu i konkurencji powoduje, że Deweloperzy w dość powierzchowny sposób podchodzą do analizy potrzeb drugiej strony. W wielu przypadkach szybko przechodzą do prezentowania swoich propozycji i są mało uważni na wypowiedzi rozmówców – mniej słuchają, więcej mówią.

Właściciele natomiast na początku rozgrywki mogą gromadzić się i starać ustalić wspólne stanowisko. Zauważyliśmy, że dodatkowo wzmacniają swoją wzajemną niechęć do drugiej strony. Jednak rzadko ustalają konkretne oczekiwania i w momencie, gdy podchodzą do nich Deweloperzy, często nie mówią zbyt wiele o swoich potrzebach i nie są skłonni do podejmowania ostatecznych decyzji o sprzedaży.

Bywa, że któryś z Właścicieli wyłamie się lub nie zorientuje, że pozostali prowadzą wspólne ustalenia i od razu przechodzi do pertraktacji z Deweloperem.

Początkowe rozmowy mają raczej charakter wzajemnego przekonywania. Właściciele mówią o tym, o czym wiedzą Deweloperzy – podkreślają atrakcyjność działki, jej położenie itp. Deweloperzy z kolei próbują przedstawić atrakcyjne ich zdaniem oferty, których jedynym składnikiem jest określona kwota pieniędzy.

W pierwszej części rozmów mogą się pojawić pojedyncze transakcje. Zdarzało się jednak, że Właściciele wycofywali się z nich, o ile Deweloper nie potwierdził jej pisemną formą - np. podpis Właściciela na kartce do notowania pod wskazanymi kluczowymi warunkami. Takie rozwiązanie jest możliwe, ale nie podpowiadaj go uczestnikom – powinni sami doświadczyć ewentualnych konsekwencji, by w trakcie omówienia móc wyciągnąć z tego właściwe wnioski.

Podczas jednej z naszych rozgrywek zdarzyło się, że Właściciele postanowili negocjować wspólnie. Wyłonił się lider, który zaczął stawiać żądania chętnym do kupna. Po drugiej stronie również wyłonił się lider i takie rozmowy trwały, aż do zarządzenia stop-klatki. Należy dodać, że nie przyniosły one żadnych konkretnych rezultatów, a na pytanie prowadzącego do uczestników, co chcieliby zmienić w dalszej części rozmów, wszyscy zgodnie przyznali, że będą negocjować w układzie 1 na 1.

Wprowadzenie stop-klatki jest koniecznym zabiegiem, aby dać uczestnikom okazję do refleksji na temat tego, co się wydarzyło w pierwszej części rozmów i wyciągnięcia wniosków do dalszych pertraktacji.

Ważnym jest rozpoczęcie dyskusji od poznania perspektywy Deweloperów, którzy wskazują np.:

- *Właściciele unikają konkretnych deklaracji często wskazując, że chcą poznać inne oferty.*
- *Są małowówni i niechętnie odkrywają swoje potrzeby.*
- *Wyzwaniem jest konkurencja, która „okupuje” Właścicieli.*
- *Ciężko jest przedstawić ofertę.*
- *Właściciele mają nierealne żądania.*
- *Są niekomfortowe warunki - pośpiech, kilka osób „na raz”, rozmawiamy na stojąco, itp.*
- *Przydałby się czas na „sam na sam” z klientem, aby dać mu więcej uwagi, zbudować relację i zaufanie.*
- *Chciałbym móc lepiej poznać potrzeby drugiej strony, by lepiej dopasować ofertę i zaprezentować korzyści.*
- *Potrzebny jest czas i spokojna rozmowa, aby klient zrozumiał i mógł spokojnie zaakceptować proponowane rozwiązanie.*

Oddając następnie głos Właścicielom usłyszysz stwierdzenia typu:

- *To my dyktujemy warunki.*
- *Jesteśmy pewni siebie.*
- *Mam sporo nieinteresujących ofert.*
- *Niektóre przedstawiane warunki hamują decyzję - chcę poznać jeszcze inne propozycje.*
- *Nie zależy nam aż tak. Nie mamy takiej presji. Oni (Deweloperzy) muszą się bardziej postarać.*
- *Jestem atakowana - czuję nacisk ze strony kupujących.*
- *Ja czułam się wycofana i niewysłuchana.*

Oddając na końcu głos obserwatorom, warto zapytać o najciekawsze na tym etapie zachowania obydwu stron, które odnotowali. Interesujące będą również obserwacje dotyczące mowy ciała, jak np. u Właścicieli: zamknięta postawa, unikanie kontaktu wzrokowego, zaś u Deweloperów: zbyt skracanie dystansu, gestykulacja, która jest zbyt intensywna, cichy głos i niewyraźne mówienie, itp.

Ważnym pytaniem na koniec „sprowokowanej dyskusji” jest, co Deweloperzy mogą zmienić w swoim zachowaniu (pamiętaj, że nie powinni na nie odpowiadać, aby nie zdradzać swoich pomysłów konkurencji).

Po wznowieniu rozmów Deweloperzy przeważnie rewidują swoje zachowanie. Część z nich jest od razu gotowa do dalszych rozmów, inni kalkulują na nowo swoje propozycje i zastanawiają się nad najlepszymi rozwiązaniami, by po chwili ruszyć do działania.

Do kluczowych zmian w zachowaniu Deweloperów można zaliczyć przede wszystkim: zadbanie o warunki rozmowy („usiądźmy z boku i porozmawiajmy”), zwiększenie uważności na rozmówcę (aktywne słuchanie, pytania dopasowane do kontekstu i realizujące cele rozmowy), elastyczne modyfikowanie ofert w zależności od zdobytych informacji. W efekcie, już w trakcie omówienia można było usłyszeć od Właścicieli, że te zachowania szczególnie budowały relację i zaufanie do Dewelopera. Przebieg rozmów określali jako szybszy i bardziej skoncentrowany na konkretach.

Doświadczenie handlowe i umiejętność sprawnego działania, mimo niesprzyjających warunków, mogą mieć wpływ na wynik osiągnięty w rozgrywce. Zauważalne jest, że mniej doświadczone osoby (Deweloperzy) mają trudność w rachunkach, nie badają potrzeb Właścicieli, a tym samym nie są w stanie, będąc dodatkowo pod presją, zaproponować wartościowej oferty. Bardziej doświadczeni zawodowo uczestnicy mogą znajdować ciekawe rozwiązania, które zrobią pozytywne wrażenie na osobach odgrywających rolę Właścicieli (zobacz przykłady opisane w pkt. „3. Zakończenie i wyłonienie zwycięzców”). Mimo to, za kluczowe uważamy inicjatywę i nieustępliwość w działaniu, przejawiające się w podejmowaniu kolejnych rozmów, odkrywaniu potrzeb i modyfikowaniu w zależności od nich oferty.

Gra wymaga od Deweloperów także umiejętności pogodzenia dwóch kwestii – z jednej strony monitorowania czasu, który pozostał do zakończenia rozmów (realizacja celu biznesowego), a z drugiej czasu, który trzeba poświęcić Właścicielowi, by poznać jego potrzeby i wzbudzić w nim zaufanie (budowanie relacji). To wyjątkowa umiejętność, a doświadczenie w tym obszarze - zarówno pozytywne jak i negatywne („zabrakło mi tak niewiele czasu by zamknąć transakcję”) - może być cenną inspiracją dla uczestników. Dlatego warto zapytać na końcu Właścicieli o to, komu wyjawili swoje ukryte potrzeby i dlaczego to zrobili. W odpowiedzi będzie można usłyszeć, że wybrani Deweloperzy potrafili właśnie słuchać i właściwie rozpoznać ich potrzeby dzięki zadawaniu odpowiednich pytań. Dali im tym samym odczuć, że są równorzędnymi partnerami, a nie obiektem manipulacji i nacisku.

Wnioski i opinie uczestników po grze

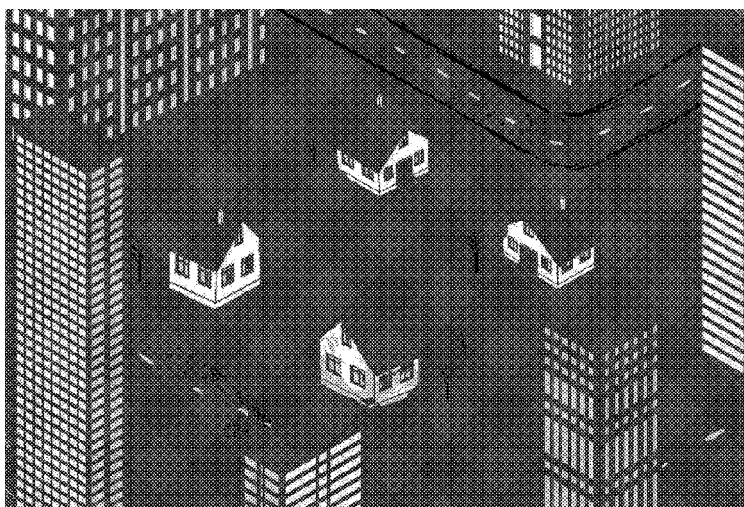
- *Gra uświadomiła mi błędy i zalety moich rozmów z klientami.*
- *Przypomniałem sobie, jak ważne jest różnicowanie stosowanych technik negocjacyjnych w zależności od typu klienta i sytuacji.*
- *Dzięki aktywnemu słuchaniu i poznaniu potrzeb buduje się mocną relację.*
- *Należy życzliwie pytać i być otwartym na potrzeby partnera. Właśnie! Druga strona - to jest partner...*
- *Ważna jest mowa ciała w budowaniu relacji – to wzmacnia pewność siebie. Warto zadbać o właściwą postawę, utrzymywać kontakt wzrokowy.*
- *Po zbadaniu potrzeb trzeba być kreatywnym w pokazywaniu korzyści - zrobić to przekonująco, by uruchomić emocje klienta.*
- *Zobaczyłem, jak istotne jest zbudowanie zaufania, zanim zaczniesz proponować rozwiązania.*
- *Nauczyłam się, jak sprawić, aby zdobyć zaufanie klienta i przekonać go do sprzedaży.*
- *Klienci muszą nam zaufać, aby byli skłonni powiedzieć o ukrytych potrzebach.*
- *Jako handlowiec powinienem wzbudzić w kliencie chęć do współpracy i pokazać, że milczenie jest niekorzystne. Tylko dzięki otwartości mogę zaproponować ofertę na, której zyskają obydwie strony.*
- *Będę pamiętać, jak ważne jest by być „tu i teraz” podczas rozmowy z klientem.*
- *Można uświadomić komuś potrzeby poprzez trafne pytania.*
- *Należy rozmawiać „z” klientem, a nie „do niego”.*
- *W rozmowie handlowej trzeba być również gotowym do zmiany swojego punktu widzenia.*
- *Czasem trzeba się zatrzymać i przekalkulować swoje możliwości, by zaproponować najlepsze rozwiązanie.*
- *Zasypywanie klienta słowami uniemożliwia zbudowanie relacji.*
- *Przypomniałem sobie jak ważne jest dotarcie do ukrytych potrzeb klienta – tych, których może obawia się zdradzić lub które mają wartość sentymentalną.*

W centrum

Wydruki

Głos Miasta

Czy doczekamy przełomu w sprawie “ostatnich opornych”?



Jednych ta sprawa bulwersuje, innych śmieszy. Wiadomo na pewno, że przez sprawę kilku prywatnych działek położonych w centrum, o naszym mieście głośno jest już w całym kraju. Można powiedzieć, że ich właściciele trzymają w garści pół grodu, począwszy od deweloperów, a skończywszy na władzach. Ci pierwsi snują wizję na temat zagospodarowania

ostatnich tak dużych, wolnych ziem w centrum. Drudzy liczą straty z możliwych wpływów z tytułu podatków i próbują robić dobrą minę do złej gry, bo przy okazji wyborów coraz częściej padają oskarżenia o nieudolność urzędników w konfrontacji z nieugiętymi właścicielami.

Wielu próbowało ich przekonać do sprzedaży majątku i wyprowadzenia się. Potencjalni kupcy, wysłannicy władz, mediatorzy, prawnicy ani prośbą, ani groźbą, nie zdołali wpłynąć na właścicieli, by podjęli słuszną - z ich punktu widzenia - decyzję. Strony trwają w klinczu już od lat.

Nasi reporterzy dotarli jednak do informacji, że właściciele postanowili spotkać się z wybranymi deweloperami, aby ponownie rozpatrzyć ich ofertę. Czyżby ci “ostatni oporni”, jak mawiają o nich mieszkańcy, powoli się łamali?! Ciężko w to uwierzyć, dlatego będziemy bacznie śledzić sytuację wokół spotkania, które odbędzie się już dzisiaj.

Właściciel działki „Słoneczne wzgórze”

Zamieszkujesz jedną z kilku dużych działek w centrum miasta. To Twoje miejsce na Ziemi, które od pokoleń należy do Twojej rodziny. Do tego, wraz z pozostałymi właścicielami - sąsiadami stworzyliście zgraną paczkę przyjaciół.

Nikt z Was nie spodziewał się jednak, że miasto będzie rozwijać się tak dynamicznie. Wasze otoczenie staje się centrum ogromnej aglomeracji. Za oknem wyrosły wieżowce, a kolejni sąsiedzi wyprowadzili się za namową chciwych inwestorów. Pozostaliście tylko Wy, a deweloperzy wykorzystują wszelkie środki - od przekupstwa po naciski, abyście opuścili swoje siedliska.

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Właściciel działki „Malinnik”

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Właściciel działki „Pod topolami”

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Właściciel działki „Na wzgórzu”

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Właściciel działki „Nad stawem”

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Właściciel działki „Bociani śpiew”

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Właściciel działki „Bukowa aleja”

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Mail od szefa do Dewelopera

From: Dział inwestycji

Sent: 5:59 AM

To: Dział realizacji

Subject: Teraz albo nigdy!

Cześć,

Przejdę od razu do rzeczy! Męczą mnie już ci napaleni na kasę hippisi, którzy trzęsą całym miastem. Wodzą nas za nos, przez co kluczowa inwestycja wisi na włosku!!!

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Idź na to spotkanie i nie zawieź mnie!

Dyrektor Działu Inwestycji

Wysłannik redakcji - obserwator

Za chwilę rozpocznie się spotkanie, na które zwrócone będą oczy całego miasta. Korzystając z poniższych pytań, zanotuj swoje obserwacje i co ciekawsze wypowiedzi uczestników.

Ważne! Możesz poruszać się pomiędzy uczestnikami. Pamiętaj jednak, aby nie udzielać im żadnych informacji ani nie zadawać pytań - może to zepsuć efekt tego spotkania!

W jaki sposób deweloperzy starają się przekonać właścicieli do sprzedaży?

- Jakie działania odnoszą skutek?
- Jakie zachowania nie sprawdzają się?

Treść dostępna w pełnej wersji gry

Karta uczestnika



<p>W centrum</p> <p><i>Będę pamiętać, aby w kontakcie z klientem...</i></p> <p>GraSzkoleniowa.pl</p>	<p>W centrum</p> <p><i>Będę pamiętać, aby w kontakcie z klientem...</i></p> <p>GraSzkoleniowa.pl</p>
<p>W centrum</p> <p><i>Będę pamiętać, aby w kontakcie z klientem...</i></p> <p>GraSzkoleniowa.pl</p>	<p>W centrum</p> <p><i>Będę pamiętać, aby w kontakcie z klientem...</i></p> <p>GraSzkoleniowa.pl</p>

Plan gry

1. Wprowadzenie do gry i zapoznanie z materiałami (do 10 min)

- Zaproś uczestników do gry wskazując krótko najważniejsze założenia.
- Przydziel role i przekaż stosowne wydruki:
 - Deweloperzy: [Artykuł z gazety], [Mail od szefa do Dewelopera].
 - Właściciele: [Artykuł z gazety], jedna z siedmiu [Instrukcji Właściciela działki].
 - Obserwatorzy: [Artykuł z gazety], [Wysłannik redakcji - obserwator].
- Upewnij się, że wszyscy zrozumieli zasady i odpowiedz indywidualnie na ewentualne pytania.

2. Rozgrywka (45 min)

- Poinformuj o rozpoczęciu i zacznij odliczać czas.
- Obserwuj pracę uczestników bazując na [Modelu kompetencji] i „Naszych doświadczeniach z rozgrywki”.
- Po około 15 minutach zarządz „stop-klatkę”. Zadawaj pytania kolejno Deweloperom, Właścicielom i Obserwatorom. Moderuj dyskusję i notuj wypowiedzi np. na flipcharcie.

Treść dostępna w pełnej wersji gry

- Zakończ rozgrywkę po upływie zaplanowanego czasu.

3. Wyłonienie zwycięzców

Treść dostępna w pełnej wersji gry

- Oceń uzyskane wyniki i wskaż zwycięzcę po stronie Deweloperów i Właścicieli. Możliwy jest wynik ex aequo. Zaproś wszystkich do nagrodzenia ich brawami.
- Podziękuj wszystkim za zaangażowanie.

4. Omówienie rozgrywki

- Zapytaj o ogólne wrażenia z rozgrywki.
- Zadawaj pytania i moderuj dalszą dyskusję.
- Podsumuj wypracowane wnioski.
- Opcjonalnie - zaproś do wypełnienia [Karty Uczestnika] i dokończenia zdania: *Będę pamiętać, aby w kontakcie z klientem...*

Model kompetencji

Które z zachowań lub ich przeciwieństw pojawiły się w trakcie rozgrywki?
Jakie inne zachowania związane ze sprzedażą i negocjowaniem wystąpiły?

Nazwa kompetencji	Zachowania
Badanie potrzeb	<ul style="list-style-type: none">• Zadaje pytania dotyczące planów, celów i sytuacji rozmówcy.• Koncentruje się na wypowiedzi rozmówcy, szukając informacji świadczących o jego potrzebach.• Słucha aktywnie budując relację:<ul style="list-style-type: none">◦ Zadaje pytania otwarte lub zamknięte w zależności od celu, jaki chce osiągnąć.◦ Parafrazuje wypowiedzi rozmówcy.◦ Precyzuje i podsumowuje zebrane informacje.◦ Wyraża zrozumienie dla sytuacji rozmówcy.◦ Okazuje zainteresowanie za pomocą mowy ciała (postawa, mimika, gestykulacja) i tonu głosu.◦ Używa dźwięków paralingwistycznych („yhmm” itp.).• Zapewnia odpowiedni czas rozmowy i komfortowe warunki.
Prezentowanie oferty w oparciu o zbadane potrzeby	<ul style="list-style-type: none">• Analizuje i przelicza warunki swojej oferty, aby zaproponować korzystne rozwiązania.• Prezentuje ofertę biorąc pod uwagę zdiagnozowane wcześniej potrzeby.• Dostrzega obiekcje i szuka satysfakcjonujących obie strony rozwiązań.• Jeśli trzeba (np. po odkryciu dodatkowych potrzeb), modyfikuje swoją propozycję.

Warunki licencji

na użytkowanie gry symulacyjnej „W centrum”

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 „W centrum” 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 składające się na grę szkoleniową, w szczególności instrukcja i objaśnienia dotyczące jej użytkowania oraz instrukcje i treści przeznaczone do wydruku dla uczestników rozgrywki.

§1 Przedmiot Licencji

1. Przedmiotem Licencji, zwanym dalej **Produktem**, jest **gra symulacyjna "W centrum"** wraz z jej Dokumentacją.
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 wypożyczenia 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 „© GrowinGame Sp. z o.o. & GraSzkoleniowa.pl” oraz adnotację dotyczącą Licencji. Użytkownik jest zobowiązany, aby razem z każdą kopią przekazywaną uczestnikom jego zajęć przejąć i zamieścić te zapisy w niezmienionej formie. Użytkownik ma prawo umieścić na tych kopiach swój znak handlowy.
6. Użytkownik ma prawo dokonywania zmian w Produkcie jedynie na własny użytek, z wyjątkiem notatki, o której 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.
7. W przypadku dokonania w Produkcie zmian przewidzianych w §2 podpunktem nr 6 Użytkownik ma obowiązek naniesienia na kopie przewidziane w §2 podpunktem nr 3 wyraźnie widocznej adnotacji o dokonaniu modyfikacji własnej.
8. 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.
9. 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.
10. Wykonawca nie jest tożsamy z Użytkownikiem, któremu udzielana jest Licencja i nie nabywa żadnych praw do Produktu prócz tych, przewidzianych w §2, podpunkcie nr 9.

§3 Zbycie praw do Licencji

1. Użytkownik nie uzyskuje prawa do odsprzedaży praw do Licencji innemu podmiotowi.
-

2. Użytkownik wyraża zgodę na przeniesienie przez GrowinGame wszelkich jego praw Licencjodawcy wynikających z niniejszej Licencji na inny podmiot pod warunkiem zachowania praw Użytkownika i obowiązków wobec nowego Licencjodawcy w niezmienionej formie.

§4 Naruszenie warunków Licencji

1. Naruszenie przez Użytkownika warunków Licencji powoduje unieważnienie Licencji i utratę wszystkich wynikających z niej praw Użytkownika do korzystania z Produktu oraz:
 - nakłada na Użytkownika obowiązek zniszczenia lub zwrócenia wszystkich kopii Produktu i jego Dokumentacji bez zwrotu kosztu ich zakupu,
 - daje GrowinGame prawo żądania odszkodowania finansowego w wysokości uzależnionej od wyceny strat, wykonanej przez GrowinGame.
2. Jeśli wyrok sądowy lub jakkolwiek inna przyczyna, czy siła wyższa narzuca Użytkownikowi działania niezgodne z zasadami niniejszej Licencji, Użytkownik zobowiązany jest zaprzestać używania Produktu.

§5 Wyłącznie odpowiedzialności

1. GrowinGame nie ponosi odpowiedzialności materialnej za jakiegokolwiek szkody lub straty Użytkownika związane z użytkowaniem Produktu objętego Licencją.

§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.