

Seznam příloh

1. Úloha AC pro výběr konzultantů pojištění: Prezentace
2. Úloha AC pro výběr konzultantů pojištění: Případová studie
3. Úloha AC pro výběr konzultantů pojištění: Skupinová diskuze
4. Úloha AC pro výběr konzultantů pojištění: Hraní rolí I
5. Úloha AC pro výběr konzultantů pojištění: Test koncentrace pozornosti
6. Úloha AC pro výběr konzultantů pojištění: Hraní rolí II
7. Úloha AC pro výběr konzultantů pojištění: Sebehodnocení

PŘÍLOHA Č. 1: Prezentace

V následující aktivitě máte 3 minuty na individuální přípravu a maximálně 5 minut na Vaši prezentaci. Cílem této prezentace je představit se ve stručnosti ostatním účastníkům. Pro představení využijte níže uvedené otázky, jejich pořadí je pouze orientační, je na Vás, jak a čím začnete. Je nezbytné zodpovědět všechny uvedené otázky, můžete však uvést i něco navíc.

- Co by nás mělo přesvědčit, že právě Vy jste vhodný kandidát na pozici telefonního konzultanta pojištění? (Zajímají nás znalosti, zkušenosti, schopnosti související s pozicí, o kterou se ucházíte.)
- Co považujete za svůj největší úspěch?
- Co považujete naopak za svůj největší neúspěch nebo největší ponaučení?

PŘÍLOHA Č. 2: Případová studie

Společnost SuperPojištění uvádí na český trh nový produkt – pojištění domácností. Jedná se o pojištění staveb, bytů a jejich vybavení proti různým rizikům a škodám. Je možné se proti některým rizikům pojistit zvlášť. Jste členy týmu, který má za úkol odhadnout, o pojištění kterých rizik v pojištění domácností bude mít níže popsany klient největší zájem.

Jedná se o rodinu Novákových se 2 dětmi (6 a 8 let) a psem. Manželům je přes 40 let, bydlí ve dvougenerační prvorepublikové vile spolu s rodiči v Brně nezátopové oblasti klidné vilové čtvrti, oba pracují v bance jako vedoucí pracovníci, mají dvě firemní auta (Škoda Fabia a Škoda Octavia Combi).

Vaším úkolem je nejprve individuálně během 2 minut seřadit rizika od nejatraktivnějšího (1.) až po nejméně atraktivní (10.) – z pohledu atraktivity pro tuto rodinu.

	Rizika:
	Odcizení věci
	Pád letadla, případně jeho části nebo nákladu
	Pád stromů a stožárů
	Povodeň nebo záplava

	Poškození nebo zničení stavebních součástí způsobené jednáním pachatele směřujícím k odcizení věci
	Požár
	Vichřice nebo krupobití
	Úmyslné poškození nebo úmyslné zničení věci (vandalismus)
	Zamrzání vody v potrubí a jiné vodovodní škody
	Zemětřesení

Tabulka 11: Seznam rizik (Interní materiály Pojišťovny)

PŘÍLOHA Č. 3: Skupinová diskuze

Vaším dalším úkolem je skupinová diskuze s ostatními účastníky assesment centra. Tématem pro diskuzi je situace, která byla popsána v předchozí úloze – řazení rizik podle atraktivity pro popsanou rodinu. Jako tým máte 15 minut na to, abyste se shodli na pořadí důležitosti uvedených rizik pro rodinu Novákových – diskutujte prosím nahlas.

PŘÍLOHA Č. 4: Hraní rolí I

Následně budete mít za úkol Vámi stanovené pořadí odůvodnit hodnotitelům a zodpovědět jejich doplňkové otázky. Na prezentaci by se měli podílet všichni členové týmu. Prezentace výsledků bude probíhat prostřednictvím hraní rolí – Vy budete vystupovat jako zaměstnanec SuperPojištění, hodnotitel-figurant pak jako paní Nováková. Každý z týmu bude prezentovat paní Novákové jedno riziko s cílem prodat jí pojištění proti danému riziku. Na hraní rolí má každý z Vás 3 minuty.

PŘÍLOHA Č. 5: Test koncentrace pozornosti

Hledejte rozdíly mezi listem označený jako „VZOR“ a druhým listem, který je bez označení – pouze na ten budete zapisovat.

Na papír bez označení vpisujte chybějící slova, zakroužkujte chyby v textu a veškeré odlišnosti, které zde naleznete.

- Škrtejte slova navíc, které se liší od papíru označené „VZOR“.

- Slovo „VZOR“ nepovažujte za odlišnost, kterou byste měli označit.
- Nesmíte listy pokládat na sebe.
- Na tento test máte 6 minut, budete informováni po uplynutí poloviny času.

PŘÍLOHA Č. 6: Hraní rolí II

Poslední úlohou je opět hraní rolí, které tentokrát probíhá pouze v přítomnosti hodnotitelů. Přečtěte si pečlivě zadání a připravte si argumenty a strategii.

Zadání hry

Jste telefonní operátor ve společnosti Online Food, českého internetového obchodu s jednou kamennou pobočkou v Praze. Společnost Online Food zajišťuje rozvoz potravin a nápojů v Praze a blízkém okolí na základě objednávek po internetu. Zákazníci tak mohou bez shonu objednat svůj „nákup“ v jakoukoli hodinu a den v týdnu se zárukou dodání zboží až domů do 3 hodin. Online Food je známý prodejem kvalitních potravin za bezkonkurenčně nízké ceny a spolehlivým doručením zdarma při nákupu nad 1 500Kč.

Jako operátor v call centre společnosti Online Food se snažíte využít současné databáze klientů k prodeji dalšího zboží z Vaší velmi rozsáhlé nabídky. Proto se nyní snažíte kontaktovat zákazníka, který si minulý měsíc u Online Food koupil nákup v ceně 5 000 Kč – jednalo se o nápoje, sladkosti a slané pečivo, objednávka byla zadána v 20:00, telefonicky potvrzena v 20:10 a byla doručena v 21:30.

Bohužel se Vám nedaří rozhovor realizovat, po 5 zmeškaných hovorech jste konečně byli spojeni, zákazník byl ale na důležité schůzce, slíbil, že zavolá nazpět, což bohužel dosud neučinil. Vaším cílem je, aby zákazník uskutečnil další objednávku přes Online Food.

PŘÍLOHA Č. 7: Hodnocení AC

Prosíme, na příložený papír zhodnoťte, co se Vám v jednotlivých aktivitách podařilo a co byste příště rádi udělali lépe.

Dále prosíme o odpověď na následující otázky, které slouží jako zpětná vazba pořadatelům:

- Jak hodnotíte celé Assessment Centrum?
- Ve které aktivitě se Vám dle Vašeho názoru nejlépe dařilo?
- Napište své silné a slabé stránky, jak jste je vnímal/a v průběhu dnešního Assessment Centra.