Попова Надежда Николаевна,

учитель иностранного языка;

Каменева Татьяна Ивановна,

учитель химии;

Нисова Светлана Михайловна,

учитель математики.

***«Коммуникативно-деятельностные пробы как инструмент формирования готовности к профессиональному самоопределению учащихся основной школы»***

**Профессия:** менеджер по продажам

**Целевая аудитория:** обучающиеся 8 классов

КДП задача «ДИАГНОСТИКА»

*Краткое описание процедуры*

*Для участия в процедуре привлекаются 4 человека, играющих роль продавцов:*

1. *Продавец отдела спортивного инвентаря. Говорит о сезонности товара. В его отделе в настоящее время товар не соответствует сезону.*
2. *Продавец, на которого были возложены обязанности мониторинга цен в других магазинах. Ведет речь о ценах в магазинах – конкурентах.*
3. *Продавец отдела спортивной одежды. Отмечает, что в его отделе одни футболки и шорты, мало модной современной спортивной одежды (ассортимент оставляет желать лучшего).*
4. *Продавец отдела спортивной обуви. Ведет речь о браке в обуви.*

*Данные участники говорят по заданной теме только в случае наличия вопросов со стороны участника КДП, инициативы не проявляют. На вопрос «В чем причины?» пожимают плечами. Ждут более конкретных вопросов.*

*Участнику КДП выдается ТЗ и дается 15-20 минут для подготовки*

*Ситуации-тексты для продавцов в начале диалога с менеджером*

1. *В моем отделе сегодня много мячей футбольных, баскетбольных, но нет волейбольных, резиновых. Вчера клиент долго возмущался, что не мог по своим запросам найти мяч для развития меткости и мелкой моторики ребенка. Лыжи заполнили большую часть территории отдела.*
2. *Я в течение недели прошелся по разным спортивным магазинам, посмотрел цены, пытался сравнить с нашими.*
3. *В отделе есть футболки, шорты, мало модной современной спортивной одежды. Костюмы синего и черного цвета 42-48 размеров. Нет кепок и шапочек, востребованных в данный сезон.*
4. *Стоят на полках разной цены и размеров кроссовки, кеды. Последняя партия пришла с браком.*

ТЗ обучающемуся – участнику пробы

Вы – главный специалист офиса продаж спортивных товаров. За выполнение месячного плана продаж Вы получаете бонус 10% к вашей зарплате. При невыполнении плана Вы получаете только оклад.

В вашем магазине произошло снижение уровня продаж.

В вашем подчинении:

1. Продавец отдела зимнего спортивного инвентаря.
2. Продавец, на которого были возложены обязанности мониторинга цен в других магазинах.
3. Продавец отдела спортивной одежды.
4. Продавец отдела спортивной обуви.

Вы организуете собрание с продавцами-консультантами вашего офиса, на котором Вам необходимо выяснить причины снижения уровня продаж.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Коммуникативная задача** – диагностика  *Результат* – выяснение помех, причин. | | |
|  |  |  |  |
|  | Компетенция | Критерии (показатели) | Баллы |
| 1 | Умение устанавливать причинно-следственные связи | * Наличие вопросовс целью распознавания причин (не менее 2) * Отсутствие вопросов * Сориентировался с уточняющими вопросами после ответа собеседника (не менее 2) * Не сориентировался с уточняющими вопросами после ответа собеседника | 2  0  2  0 |
|  | Максимум по критерию |  | 4 |
| 2 | Умение обобщать полученную информацию и делать вывод | * Формулировка вывода на основании полученной информации. Установлены причины в соответствии с изложенной ситуацией (за каждую – 1балл) * Отсутствие вывода | 1. - 4   0 |
|  | Максимум по критерию |  | 4 |
| 3 | Умение соблюдать этические нормы | * Наличие форм вежливости (здравствуйте, пожалуйста, до свидания и др.) * Грамотность речи (отсутствие слов-паразитов, просторечий, сленговых слов и др.) * Уместное использование невербальных средств (мимика, жесты, движения тела и др.) | 1  1  1 |
|  | Максимум по критерию |  | 3 |
|  | итого |  | 11 |

КДП задача «МОТИВАЦИЯ»

*Краткое описание процедуры*

*Для участия в процедуре привлекаются 3 человека, играющих роль покупателей:*

*1) пришел посмотреть, прицениться.*

*2) пришел за конкретной покупкой, которой нет в данном магазине.*

*3) пришел выбирать подарок.*

*Данные участники говорят по заданной теме только в случае наличия вопросов со стороны участника КДП, инициативы не проявляют. Просто ходят по аудитории-магазину, «глазеют по сторонам».*

*Участнику КДП выдается ТЗ и дается 15-20 минут для подготовки*

*Участнику предлагается на выбор ситуация:*

*А) работа с каждым клиентом по отдельности;*

*Б) работа с клиентами, зашедшими одновременно в «магазин».*

ТЗ обучающемуся – участнику пробы

Вы – менеджер по продажам спортивных товаров. За выполнение месячного плана продаж Вы получаете бонус 10% к вашей зарплате. При невыполнении плана Вы получаете только оклад. До выполнения месячного плана не хватает 20 000 рублей.

Ваша задача состоит в том, чтобы клиенты не ушли из магазина без покупки, так как сегодня последний рабочий день месяца.

1. В вашем ассортименте: велосипеды 18 000 – 25 000 рублей; скейт-борды 2 – 5 тысяч рублей; мячи (футбольные, волейбольные, баскетбольные) 500 – 2000рублей; набор для плавания 1000 – 5000 рублей.
2. Вам необходимо обслужить трех покупателей в течение 10 минут.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Коммуникативная задача** – мотивация  *Результат* – действие. | | |
|  |  |  |  |
|  | Компетенция | Критерии (показатели) | Баллы |
| 1 | Умение задавать вопросы для выяснения причины сопротивления. | * Наличие точных, конкретныхвопросов (не менее 2) * Отсутствие точных, конкретных вопросов | 2  0 |
|  | Максимум по критерию |  | 2 |
| 2 | Умение аргументировать. | * Наличие аргументов (не менее 2) * Отсутствие аргументов * Предъявление контраргументов (не менее 2) * Отсутствие контраргументов | 0-2  0  0-2  0 |
|  | Максимум по критерию |  | 4 |
| 3 | Умение фиксировать эмоциональные реакции. | * Заметил и среагировал на появление сомнения клиента * Не заметил и не среагировал на появление сомнения клиента | 2  0 |
|  | Максимум по критерию |  | 2 |
| 4 | Умение соблюдать этические нормы | * Наличие форм вежливости (здравствуйте, пожалуйста, до свидания и др.) * Грамотность речи (отсутствие слов-паразитов, просторечий, сленговых слов и др.) * Уместное использование невербальных средств (мимика, жесты, движения тела и др.) | 1  1  1 |
|  | Максимум по критерию |  | 3 |
|  | Итого |  | 11 |

КДП задача «ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ»

*Краткое описание процедуры*

*Для участия в процедуре привлекаются 4 человека, играющих роль покупателей:*

1. Пришли покупатели:

А) уравновешенный человек, знающий, что хочет купить.

Б) неуравновешенный человек, капризный, знающий, что хочет купить.

В) уравновешенный человек, но незнающий, что хочет купить.

Г) неуравновешенный человек, и незнающий, что хочет купить.

*Данные участники говорят по заданной теме только в случае наличия вопросов со стороны участника КДП, инициативы не проявляют. Просто ходят по аудитории-магазину, «глазеют по сторонам», рассматривают товары и их цены.*

*При завершении диалога, или совершении покупки покупатель выбирает смайлик как реакцию на удовлетворенность обслуживанием. Лучше к роли покупателей привлекать взрослых.*

*Участнику КДП выдается ТЗ и дается 15-20 минут для подготовки.*

*Ему предлагается на выбор ситуация:*

*А) работа с каждым клиентом по отдельности;*

*Б) работа с клиентами, зашедшими одновременно в «магазин».*

ТЗ обучающемуся – участнику пробы

Вы – менеджер по продажам спортивных товаров. За выполнение месячного плана продаж Вы получаете бонус 10% к вашей зарплате. При невыполнении плана Вы получаете только оклад.

Ваша задача состоит в том, чтобы клиенты ушли из магазина с покупкой, оставив положительный отзыв об обслуживании (выбор смайликов клиентом).

В вашем ассортименте: велосипеды 18 000 – 25 000 рублей; скейт-борды 2 – 5 тысяч рублей; мячи (футбольные, волейбольные, баскетбольные) 500 – 2000 рублей; набор для плавания 1000 – 5000 рублей.

Вам необходимо обслужить 4 покупателей в течение 15 минут.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Коммуникативная задача** – оказание услуги  *Результат* –– удовлетворение (запроса) клиента. | | |
|  |  |  |  |
|  | Компетенция | Критерии (показатели) | Баллы |
| 1 | Умение задавать вопросы с целью четкого понимания запроса и ожиданий клиента | * Зафиксировал (проговорил)ожидания клиента * Не понял ожиданий клиента | 0-2  0 |
|  | Максимум по критерию |  | 2 |
| 2 | Умение предлагать и рекомендовать | * Предлагает выбор * Ссылается на выгоды клиента (1-3) | 0-1  0-3 |
|  | Максимум по критерию |  | 4 |
| 3 | Умение договариваться о дальнейшем сотрудничестве | * Фиксация потребности клиента (по смайлику) * Наличие (например, такие фразы, как «приходите к нам еще, мы рады видеть вас в следующий раз….») * Отсутствие | 1  1  0 |
|  | Максимум по критерию |  | 2 |
| 4 | Умение соблюдать этические нормы | * Наличие форм вежливости (здравствуйте, пожалуйста, до свидания и др.) * Грамотность речи (отсутствие слов-паразитов, просторечий, сленговых слов и др.) * Уместное использование невербальных средств (мимика, жесты, движения тела и др.) | 1  1  1 |
|  | Максимум по критерию |  | 3 |
|  | Итого |  | 11 |

КДП задача «ГЕНЕРАЦИЯ ИДЕЙ»

*Краткое описание процедуры*

* *Для участия в процедуре привлекаются группа из 10 человек, играющие роль клиентов (администрации). Их задача выслушать участника КДП (менеджера). Дать отзыв в виде поднятой руки, если идея(и) принята.* Число поднятых рук выражается в процентах в оценочном листе эксперта.

*Участнику КДП выдается ТЗ и дается 30 минут для подготовки*

*ТЗ обучающимся*

*Вы – менеджер по продажам спортивных товаров. В Вашем магазине залежалась партия товара (наборы для плавания). Администрация магазина предлагает Вам за реализацию всей партии данного товара поощрение в виде 7-дневного тура по Золотому кольцу России. Вам необходимо придумать способ сбыта данной продукции. Это может быть реклама, акция и другие формы продвижения товара.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Коммуникативная задача** – генерация идей  *Результат* –– принятие решения, создание нового продукта | | |
|  | Компетенция | Критерии (показатели) | Баллы |
| 1 | Умение генерировать реальные идеи | * Предлагает реальные идеи, понятные клиенту * Предлагает идеи, но нереальные * Отсутствие идей | 2  1  0 |
|  | Максимум по критерию |  | 2 |
| 2 | Умение проявить креативность | * Высокий уровень креативности (предлагает новые и оригинальные идеи) * Низкий уровень креативности (предлагает шаблонные идеи: скидки, в подарок, 2 по цене одного) * Отсутствие креативности | 3  1  0 |
|  | Максимум по критерию |  | 3 |
| 3 | Умение проявить критичность по отношению к результату | * Замысел соответствует результату:   Идея принята клиентом70 - 100%  Идея принята клиентом 50 – 69 %  Идея принята клиентом 21 – 49 %   * Замысел не соответствует результату | 3  2  1  0 |
|  | Максимум по критерию |  | 3 |
| 4 | Умение соблюдать этические нормы | * Наличие форм вежливости (здравствуйте, пожалуйста, до свидания и др.) * Грамотность речи (отсутствие слов-паразитов, просторечий, сленговых слов и др.) * Уместное использование невербальных средств (мимика, жесты, движения тела и др.) | 1  1  1 |
|  | Максимум по критерию |  | 3 |
|  | Итого |  | 11 |

КДП задача «СОЗДАНИЕ ОБРАЗА»

*Краткое описание процедуры*

*Для участия в процедуре привлекаются лица, играющие роль покупателей товара, уже известной им марки.*

*До начала всем участникам процедуры (экспертам, покупателям и «менеджерам») предлагается ознакомиться с информацией о товаре. В данном случае – волейбольный мячMikasa. (см. Приложение).*

*«Покупатели» говорят по заданной теме только в случае наличия вопросов со стороны участника КДП, инициативы не проявляют.*

*Участнику КДП выдается ТЗ и дается 15-20 минут для подготовки.Ему предлагается на выбор ситуация:*

*А) работа с каждым клиентом по отдельности;*

*Б) работа с группой клиентов.*

ТЗ обучающемуся- участнику пробы

Вы – менеджер по продажам спортивных товаров. В Ваш магазин поступила партия волейбольных мячей из Китая (марка, недавно появившаяся на рынке спортивных товаров). Администрация магазина предлагает Вам за реализацию всей партии данного товара денежную премию.

Для продвижения товара данной марки Вам необходимо создать у группы(или отдельного покупателя) образ качественной продукции этого производителя.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Коммуникативная задача** – создание образа  *Результат* –– изменение образа в сознании человека | | |
|  |  |  | 11 |
|  | Компетенция | Критерии (показатели) | Баллы |
|  |  |  |  |
| 1 | Умение задавать вопросы о существующем образе в сознании клиента | * Наличие вопросов по существующему образу(страна, цвет, материал, швы, размеры, назначение) * Отсутствие таковых вопросов | 0 - 3  0 |
|  | *Максимум по критерию* |  | 3 |
| 2 | Умение подобрать адекватный способ для создания нового образа | * Сориентировался с выбором приемов (сравнение, наблюдение, эксперимент) для создания нового образа * Не сориентировался | 0 - 3  0 |
|  | *Максимум по критерию* |  | 3 |
| 3 | Умение организовать процедуру проверки создавшегося образа | * Выяснил отношение клиента к новому образу (вопрос, анкета и т.д.) * Не выяснил | 2  0 |
|  | *Максимум по критерию* |  | 2 |
| 4 | Умение соблюдать этические нормы | * Наличие форм вежливости (здравствуйте, пожалуйста, до свидания и др.) * Грамотность речи (отсутствие слов-паразитов, просторечий, сленговых слов и др.) * Уместное использование невербальных средств (мимика, жесты, движения тела и др.) | 1  1  1 |
|  | *Максимум по критерию* |  | 3 |
|  | Итого |  | 11 |