

ИГРА «ПРОДАВЦЫ – ПОКУПАТЕЛИ»

Цели игры

1. Ознакомить старшекласников с особенностями профессиональной деятельности профессий сферы «Человек – Человек» (в сфере обслуживания) путем постановки их в позицию реально действующих лиц.

2. Способствовать формированию навыков профессионального поведения, основанных на уважении к людям.

3. Способствовать формированию умений строить эффективные способы взаимодействия с различными людьми в процессе своей жизнедеятельности.

4. Активизировать профессиональное самоопределение учащихся путем выявления своих личных достоинств, недостатков и открытия в профессиональной деятельности обслуживающего типа возможностей для развития своих лучших личностных качеств.



Условия проведения игры

Игра предназначена для учащихся 9-11-х классов. Для проведения игры заранее изготавливаются карточки-задания для 3-х команд: «Продавцов», «Покупателей» и «Экспертов». Понадобятся подручные материалы для оформления витрин различных секций универсального магазина, а также справочная литература (информация о правах покупателей, о правах и обязанностях продавцов при обслуживании покупателей). Для группы «Продавцов» изготавливаются жетоны с указанием занимаемой должности.

Для проведения игры также понадобятся доска и мел.

Процедура проведения игры

Подготовительный этап

Главная задача этого этапа – активизировать имеющийся опыт ребят, связанный с профессиональной сферой «Человек - Человек».

Ведущий задает ребятам следующие вопросы:

1) Назовите, какие профессии можно отнести к сфере «Человек - Человек»?

2) Давайте решим, какими качествами должны обладать люди

этих профессий, чтобы быть высококвалифицированными мастерами.

На доске выписываются называемые ребятами качества, с их пояснениями, в каких внешних действиях и внутренних побуждениях они выражаются. Из большого набора названных качеств отбираются 5-10 самых необходимых для успешного взаимодействия с людьми.

Затем к каждому из этих качеств ребята находят противоположное по значению качество, и заносят их в таблицу.

Ведущий обращается к ребятам: *«Представьте, что по выраженности этих качеств всех людей Земли, работающих в сфере «Человек – Человек» можно оценить по 10-ти балльной системе (если 10 баллов получают самые внимательные, то самые невнимательные к другим людям оцениваются в 0 баллов.) Отметьте крестиком или галочкой, где же среди них Вы?»*

Далее учащимся предлагается оценить по 10-ти балльной системе наличие у себя этих качеств. Каждый заносит свои оценки в таблицу.

Таблица оценки качеств

Личностные качества **Оценка выраженности** **Личностные качества**
качества (баллы)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

«Не видящий» вокруг
себя людей

Внимательный ко
всем людям

Требующий от всех, но
не требующий от себя

Терпимый к слабостям
людей

Раздражительный

Спокойный

Данная методика позволяет провести количественную самооценку своих сегодняшних возможностей в сфере «Человек – Человек».

Если общий средний балл равен 8-10, то это показатель переоценки и завышения своих возможностей.

Оптимальные оценки – от 5 до 7 баллов.

От 0 до 4 баллов – показатель занижения своих возможностей.

1 этап

После подготовительного этапа ведущий предлагает ребятам разделиться на 3 команды: «Продавцы», «Покупатели», «Эксперты». Группа экспертов (3-4 человека) состоит из учащихся, выбранных на добровольной основе. Также в нее могут входить педагоги, мастера производственного обучения (если игра проходит на базе МУК

торгового профиля), а также опытные работники из сферы торговли.

2 этап

Перед началом игрового действия проводится разминка по правилам аукциона (соревнуются команды «Покупателей» и «Продавцов»).

Задание № 1: «Выразить благодарность другому человеку одной фразой (не больше, чем из 3-х слов).

После каждой благодарности, как на аукционе, идет счет до 3-х (например: «Спасибо» раз, «Спасибо» два, ...). Если названа цифра «три» и никто не успел поднять руку и выкрикнуть неназванный еще комплимент, то игра заканчивается в пользу команды, назвавшей последнее слово.

Задание № 2: «Выразите извинение (приветствие, отказ, согласие и т.п.) другому человеку одной фразой. Количество слов не должно быть больше трех).

3 этап

Каждой команде раздаются карточки-задания (Приложения 1.7, 1.8, 1.9), дается время для подготовки (от 10 минут до 30 минут в зависимости от ситуации). После проигрывания ситуаций определяется команда-победительница (критерии анализа ситуации даны в карточке-задании для группы «Экспертов»).

Приложение 1.7

Карточка-задание для команды «Покупатели»

Каждый из Вас должен определить, какими из перечисленных особенностей он «обладает», как покупатель:

- 1) плохо видит;
- 2) плохо слышит;
- 3) сразу забывает;
- 4) невнятно говорит;
- 5) заикается;
- 6) пришедший пообщаться на посторонние темы;
- 7) с трудом понимает по-русски;
- 8) очень любопытный (все пытается посмотреть, обо всем выспросить), и ничего при этом не покупает;
- 9) легко ранимый;
- 10) раздраженный;
- 11) брюзжащий;
- 12) с большими замашками и претензиями;

13) требующий повышенного внимания к своей персоне;

14) другие варианты.

Ваша задача – придумать возможный диалог выбранного «персонажа» с продавцом. Проиграть небольшой диалог нужно максимально достоверно.

В случае невыдержанности, невнимания или нетактичности со стороны работников торговли Вы вправе заявить жалобу «Экспертам». Если они признают жалобу обоснованной, то команда «Продавцы» проигрывает в данной игровой ситуации.

Приложение 1.8

Карточка-задание № 1 для команды «Продавцы»

1. На коротком собрании работников Вашего магазина выберите руководство:

- директора магазина,
- заместителя директора,
- заведующего секцией (отделом).

Распределите свои роли:

- менеджера по продажам,
- кассира,
- администратора,
- старших и младших продавцов,
- охранника.

2. Ознакомьтесь с кругом основных своих прав и обязанностей при обслуживании покупателей (используйте справочную литературу, заготовленную заранее). Дополнительную информацию Вы можете получить у «Экспертов» в течение всей игры.

3. Ваш основной девиз работы: «Каждый покупатель уходит с лучшим настроением, чем пришел». Для этого постарайтесь:

- приветливо встретить каждого,
- проявить участие к его просьбам,
- не обижаться на не всегда тактичное поведение,
- помогите покупателю выбрать нужный ему товар,
- поблагодарите его за покупку,
- пригласите посетить магазин еще раз.

Вы не вправе обвинять в чем-либо покупателя, он легко может на это обидеться. Ваше главное оружие - вежливость и уважение к любому человеку, каким бы он ни был.

Если Вы допустили оплошность или не можете выполнить

требование покупателя, то постарайтесь признать свою вину перед ним так, чтобы он не остался рассерженным на Вас.

4. В случаях, когда возникает серьезное затруднение и «Продавец» сам не в силах справиться, он обязан срочно пригласить заведующего секцией (отделом), который имеет право для принятия решения советоваться с менеджером, «Экспертами», пригласить покупателя в кабинет к директору магазина.

5. «Директор магазина» - последняя инстанция, которая может спасти команду от поражения, разрешить конфликтную ситуацию, сняв недовольство «Покупателя».

6. Если «Покупатель» слишком явно будет нарушать нормы поведения в общественных местах, то «работники магазина» вправе обратиться для наведения порядка к охраннику. После ознакомления с правами и обязанностями члены команды должны оборудовать свои рабочие места и заняться делом. Из подручных средств оформляются витрины различных секций большого универсального магазина.

Карточка-задание № 2 для команды «Продавцы» (дополнительная)

Если команда «Продавцов» действует намного успешнее «Покупателей», то ведущий может ввести дополнительные задания, усложняющие деятельность работников торговли. Эти задания предъявляются после команды: «Стоп! Игра остановлена» (можно также показать карточку «Телефонограмма директору магазина»).

Краткий перечень возможных вводных команд:

1. Директора срочно вызвали в Управление торговли, в Инспекцию Министерства по налогам и сборам и т.д.
2. Заболел заместитель (или зав. секцией).
3. Закончился товар.
4. Нужно срочно провести собрание «О повышении культуры обслуживания покупателей в нашем магазине».
5. Нужно послать на районный конкурс профессионального мастерства 2-х - 3-х лучших продавцов.
6. Необходимо уволить или перевести на менее оплачиваемую должность «Продавца», как не справившегося со своими обязанностями (например, на должность уборщицы).
7. Особо активному «Покупателю» в порядке эксперимента предложить попробовать самому встать за прилавок, с последующим зачислением в штат магазина.

8. Всем «работникам торговли» запрещается в своей речи использовать местоимение «Я» (или слово «Нет»).

Приложение 1.9

Карточка-задание для группы «Эксперты»

Ваша задача – зафиксировать, какими средствами общения пользуются члены команды «Продавцов», с помощью следующей таблицы-схемы:

СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ «ПРОДАВЦОВ» (СО)

Ф.И. «Продавца»	Недопустимые СО	Отвлекающие СО	Созидательные СО
Иванова Лена	Раздражительный тон	Переключение внимания на другой предмет	Выяснение внешних поводов и подлинных причин
	Обвинение покупателя	Обращение всего в шутку	Проявление искреннего внимания и участия
	Неуважительные выражения	Уход от вопроса	Прощение
	Проявление невнимания	Отсылка к другому (вышестоящему) лицу	Легкое признание неправоты и стремление исправить дело
	Оправдание своих неправильных действий	Ложная заинтересованность в человеке	Создание ситуации выбора (у покупателя возможность выбора из двух вариантов)

В этой схеме реплики «Покупателей» не учитываются, фиксируются только действия «Продавцов».

Единицей анализа является обмен репликами по типу «Вопрос – Ответ». Ответ продавца отмечается в одной из 3-х колонок крестиком. После проигрывания ситуации необходимо подсчитать у команды общее количество недопустимых, отвлекающих и созидательных ответов.

Этот количественный результат является одним из главных показателей при определении команды – победительницы.