



# Asiakkaan ohjeet -peli pähkinänkuoressa (1/6)

Yrityskylä Yläkoulu -oppimisympäristössä yhdeksäsluokkalaiset johtavat kansainvälisillä markkinoilla kilpaa yritystä nimeltä Merirahti oy. Kauppaa tehdään Suomessa ja Ruotsissa. Merirahti oy:n myymä palvelu on **merikuljetus**, joka koostuu neljästä osasta:

1. Väylä- ja satamamaksut
2. Henkilökunta
3. Polttoaine
4. Huolto

Yhdessä pelissä pelaa yksi luokka (max. 30 oppilasta) kerrallaan. Oppilaat muodostavat viiden hengen johtoryhmiä, joissa jokaisella oppilaalla on oma vastualueensa (toimitusjohtaja, markkinointi, vastuullisuus, tuotanto ja myynti). Peli kestää 2 tuntia ja se on jaettu neljään kvartaaliin – pelissä siis simuloidaan yrityksen yhtä liiketoimintavuotta.

Suomalainen ja ruotsalainen asiakas vievät tiimeille pelissä tarjouspyyntöjä, joihin he ovat merkanneet, montako merikuljetusta he haluavat tiimeiltä ostaa. Tiimien tehtävänä on täyttää lomakkeen muut tiedot ja tulla Suomen tai Ruotsin pisteelle neuvottelemaan myynnistä. Mikäli neuvottelut menevät hyvin ja kaupat syntyvät, tehdään tiimeille tilaus.

Pelin loputtua voittajaksi selviytyy se tiimi, joka on saanut kasvatettua hyvän liiketuloksen lisäksi eniten mainettaan. Mainepisteitä oppilaat kerryttävät hyvillä neuvotteluilla Suomessa, Ruotsissa ja pankissa, toimittamalla tilaukset ajoissa ja vastaamalla juontajan kuuluttamiin mainehaastetehtäviin.

Pelissä vastuuhjaajat ja ohjaajat toimivat seuraavissa rooleissa:

1. suomalainen asiakas (**sinä**)
2. yritysneuvoja
3. juontaja
4. ruotsalainen asiakas

Kvartaalit ovat eri mittaisia, (35min, 25min ja 15min + 15min) ja niiden väleillä on 10 minuutin tauot. Kvartaaliajat ovat

**Q1: 00:00-00:35**

**Q2: 00:45-01:10**

**Q3: 01:20-01:35**

**Q4: 01:45-02:00**

Taukojen aikana juontaja käy läpi tiimien tilanteita graafien avulla. Tauoilla pankki ja asiakasmaat ovat kiinni, mutta mikäli tauon alkaessa sinulla on neuvottelutilanne kesken, voit vetää sen loppuun asti. Pelissä vastuuhjaajilla ja ohjaajilla on käytössään tietokoneet (löytyvät Yrityskylästä) ja oppilastiimeillä kullakin kaksi tablettia. Tietokoneillaan ohjaajat pystyvät seuraamaan pelikelloa sekä lähettämään oppilastiimien tableteille tilauksia, viestejä ja mainepisteitä neuvottelutilanteista.



# Asiakkaan ohjeet (2/6)

## 1. Neuvottelutilanne

Asiakkaiden kanssa käytävät neuvottelut ovat pelin kulun suola. Tavoitteena on herättää nuoria käyttämään vastauksissaan luovuutta ja miettimään esimerkiksi yrityksensä toimintaan, myytävään palveluun ja siihen liittyviin prosesseihin liittyviä kysymyksiä. Parhaimmillaan neuvottelutilanteet ovat opettavaisia ja oppilaat saavat onnistumisen kokemuksia.

Neuvottelutilanteissa asiakkaat odottavat myyntipäälliköiden olevan asiantuntevia ja osaavan ottaa huomioon myös yrityksen vastuullisuuteen liittyvät teemat (esimerkiksi ympäristön ja yhteiskunnan kannalta kestävä liiketoimintaratkaisut). Lisäksi asiakkaat arvostavat miellyttäviä ja sujuvia neuvottelutilanteita. Pidä mielessäsi nämä teemat, sillä ne vaikuttavat myyntineuvottelujen onnistumiseen ja niistä saataviin mainepisteisiin. Tutustuthan etukäteen myyntineuvotteluista annettavien mainepisteiden pisteytysohjeisiin, jotka löytyvät tästä ohjeesta sivulta 6. Tutustu myös halutessasi kylältä löytyvään Apukysymyksiä neuvottelijalle –lomakkeeseen.

Pyri luomaan tilanteesta lempeän tiukka ja neuvottelumainen. Älä siis anna esimerkiksi heti periksi vaan tee tarkentavia kysymyksiä ja neuvottele hinnasta sekä toimitusajasta. Sopiva myyntihinta on määriteltä asiakkaan pöydältä löytyvään taulukkoon. Voit halutessasi tutustua taulukkoon tämän ohjeen lopussa. Huomioi, että voit hyväksyä useamman kuin yhden tiimin tarjouksen mutta voit myös hylätä useamman tarjouksen, mikäli neuvottelut eivät suju hyvin. Pidä neuvottelutilanne tiimien määrystä riippuen 1-2 minuutin kestoisena. Pelisilmä ennen kaikkea!

Ohjaajana toimit pelissä suomalaisen asiakkaan roolissa. Pelissä on mukana myös ruotsalainen asiakas SveTech Components, jonka roolissa toimii joku vastuuhjaajista.



# Asiakkaan ohjeet (3/6)

## 2. Neuvottelujen erityispiirteitä asiakkaan mukaan

Alla olevat kuvaukset asiakkaista ovat suuntaa antavia.

### 1. SUOMALAINEN ASIAKAS (Q1-Q2)

#### Lahtisen muona ja myssy oy:n edustaja

Toimit 1. ja 2. kvartaalin ajan Lahtisen muona ja myssy oy -nimisen kauppaketjun hankintapäällikkönä. Haluat, että Merirahti oy toimittaa kauppoihinne elintarvikkeita ja vaatteita Ruotsista. Kauppoja teillä on ympäri Suomen. Asiakkaana sinua kiinnostavat:

- **ympäristöystävällisyys:** haluat, että kumppaniyrityksenne käyttävät mahdollisimman vähäpäästöisiä keinoja merikuljetuksessa
- **edullisuus:** oletat, että tehdessäsi isompia tilauksia, voit saada alennusta

### 2. SUOMALAINEN ASIAKAS (Q3-Q4)

#### Suomen rohto oy:n edustaja

Toimit 3. ja 4. kvartaalin ajan Suomen rohto oy -nimisen apteekin apteekkarina. Haluat, että Merirahti oy toimittaa apteekkiisi erilaisia lääkkeitä, kuten insuliinia tai aspiriinia. Apteekkisi sijaitsee Helsingissä, mutta sinulla on palvelupisteet myös Turussa ja Vaasassa. Lääkkeet toimitetaan mahdollisimman läheltä, Saksasta. Asiakkaana sinua kiinnostavat:

- **ympäristöystävällisyys:** haluat, että kumppaniyrityksenne käyttävät mahdollisimman vähäpäästöisiä keinoja merikuljetuksessa
- **toimitusvarmuus ja nopeus:** sinulle on tärkeää, että toimitukset saapuvat ajoissa, eivätkä vaikeatkaan olosuhteet estä niitä.



# Asiakkaan ohjeet (4/6)

## 3. Neuvottelun kulku

**1. Esittäytykää toisillenne:** Pyydä oppilasta istumaan. Esitelmää itsenne toisillenne. Voit kommentoida lyhyesti jotakin arkipäiväistä small talk -aihetta, mutta johdattele keskustelu nopeasti neuvotteluihin. Eläydy rooliisi!

- Lahtisen muona ja myssy oy: kauppaketju, jolle kuljetetaan elintarvikkeita ja vaatteita Ruotsista Suomeen.
- Suomen rohto oy: apteekki, jolle kuljetetaan lääkkeitä Saksasta Suomeen.

**2. Tarkastelkaa tarjouspyyntöä:** Tarkastelkaa tarjousta. Tarjouksesta selviää myyntihinta, toimituksen kesto ja perustelut sille, miksi asiakkaan pitäisi valita kyseisen tiimin palvelu. Tiedustele näistä. Käytä aina pelisilmää toimituksen kestosta ja hinnasta neuvotellessa: Asiakas haluaa saada tuotteet edullisesti ja mahdollisimman nopeasti. Mikäli perustelut ovat kuitenkin todella hyvät, voi myös asiakas tulla näissä vastaan. Jos kyseisen tiimin toimitukset ovat useasti myöhässä, on paikallaan sopia pidemmistä toimitusajoista (ja edullisemmista hinnoista).

**3. Tarjouksen hylkääminen ja hyväksyminen:** Myyntineuvottelun päätteeksi sinä hyväksyt tai hylkät esitetyn tarjouksen. Molemmissa tapauksissa on tärkeää, että perustelet päätöksesi oppilaalle. Jos hyväksyt tarjouksen, voit vaikkapa viitata asiantunteviin myyntiargumentteihin, hyvin alkaneeseen yhteistyöhön tai sopivaksi neuvoteltuun hintaan. Hylkäämisen perusteena voit käyttää esimerkiksi neuvotteluiden kariutumista hinnan tai kehnon palvelun esittelyn vuoksi. Tärkeää on, ettei myyjää murskata epäonnistumisesta, vaan kannustetaan yrittämään uudelleen myöhemmin.

**4. Neuvottelun päättäminen:** Kiitä oppilasta tapaamisesta.

**5. Mahdollisen tilauksen syöttäminen järjestelmään:** Mikäli myyntineuvottelussa on päädytty tilauksen tekemiseen, muista syöttää tilaus pelijärjestelmään oikealle tiimille. Onnistuneesta neuvottelutilanteesta voit palkita tiimin ylimääräisillä mainepisteillä, jotka lähetetään erikseen Yllättävät tapahtumat -välilehdeltä viestin kera (ks. s. 6: Lisämainepisteet). Välilehdeltä löydyt kuhunkin tilanteeseen valmiin viestipohjan "Tapahtumapohjat"-kohdasta. Valitse valikosta "Onnistunut myyntineuvottelu" -pohja ja täytä puuttuvat tiedot (ohje sivulla 5).



# Asiakkaan ohjeet (5/6)

## 4. Tilausten lähettäminen

Asiakas lähettää tiimeille tilauksia käytyjen myyntineuvotteluiden perusteella. Lähetä tilaukset heti neuvottelun päättymisen jälkeen.

1. Mene pelinäkömään **Tilaukset**-välilehdelle
2. Valitse oikea tiimi
3. Valitse oikea asiakas (eli asiakas, jonka roolissa toimit)
4. Valitse palvelu
5. Valitse määrä, eli tarjouspyynnössä pyydetty palveluiden määrä
6. Valitse hintatyyppi [aina "hinta"]
7. Aseta "tarjottu hinta," jonka sovitte myyntitapaamisessa
8. Aseta maksimitoimitusaika, jonka neuvottelit myyntitapaamisessa [yhden palvelun suunnitteluun menee 1 min ja toimituksen kesto on 1 min, minimi toimitusaika on siis 2 min]
9. Lisää "Mainebonus, jos toimitus ajoissa" [noudata pöydässä olevaa taulukkoa]

**Huom!** Mikäli tiimin toimitus on myöhässä, voi asiakas valita Tilaukset-välilehdeltä maksaako sovitun summan kokonaan vai pelkästään 85 % siitä. Ensimmäisestä myöhästymisestä maksetaan koko summa, jonka jälkeen myöhästyneistä tilauksista maksetaan enää 85 %. Myöhästyneestä tilauksesta lähtee tiimille automaattinen viesti, kun asiakas on valinnut maksaako summan kokonaan vai ei. Tilaukset-välilehdeltä löytyvästä kohdasta "Maksettavat" näet tilaukset, jotka on toimitettu myöhässä. *Myöhästyneiden tilausten maksaminen on pelissä juontajan tehtävä.*



# Asiakkaan ohjeet (6/6)

## 5. Lisämainepisteet ja viestien lähettäminen

Jos oppilas onnistuu neuvotteluissa hyvin, voit antaa oppilaille alla olevan taulukon mukaisesti mainepisteitä Yllättävät tapahtumat -välilehden kautta:

1. Mene pelinäkömään Yllättävät tapahtumat -välilehdelle
2. Valitse tiimi, jolle lähetät viestin tai mainepisteet
3. Kirjaa kohtiin "vaikutus kassavaroihin", "vaikutus kiinteisiin kuluihin(%)" ja "vaikutus tuotteiden hintoihin (%)" luku 0 (yksiköllä ei väliä)
4. Kirjaa mainepisteet kohtaan "Vaikutus maineeseen" (valitse yksiköksi p)
5. Valitse tapahtumapohja "Onnistunut myyntineuvottelu" ja merkitse kuvauksessa olevaan XX-kohtaan annettava mainepistemäärä
6. Valitse "Lähetä heti"
7. Klikkaa vielä "Lähetä"

Myyntineuvottelutilanteista saatavissa mainepisteissä huomioidaan erityisesti alla olevat teemat. Maksimissaan kustakin neuvottelutilanteesta voi saada 150 mainepistettä. Käytä mainepisteiden antamisessa aina pelisilmää ja suhteuta tiimejä toisiinsa.

### **Miellyttävä neuvottelutilanne (0-50 mainepistettä)**

Jos oppilaalla on kohteliaat käytöstavat (tervehtiminen, molemmat osapuolet kohtelevat toisiaan kunnioittavasti) ja neuvottelutilanne on miellyttävä ja sujuva, voi oppilas saada 0-50 lisämainepistettä. Tämä ei edellytä sitä, että kaupat syntyvät.

### **Asiantuntijuus (0-50 mainepistettä)**

Jos oppilas kuuntelee asiakkaan tarpeita ja löytää ratkaisuja hänen esittämiinsä ongelmiin sekä osaa käyttää tilanteeseen sopivia myyntiargumentteja, on hänen mahdollista saada 0-50 lisämainepistettä.

### **Kestävät liiketoimintamallit ja yritys vastuullisuus (0-50 mainepistettä)**

Jos oppilas huomioi argumenteissaan kestävät liiketoimintamallit ja yritys vastuullisuuden (esim. uusiutuvat raaka-aineet ja energiamuodot, tuotteiden kierrätys, työntekijöiden osaamisesta ja jaksamisesta huolehtiminen), on hänen mahdollista saada vielä 0-50 lisämainepistettä.

# Apukysymykset neuvottelijalle SUOMI

## Kaikkia asiakkaita kiinnostaa aina

- hinta
- toimituksen kesto
- myyntiargumentit

## Asiakkaiden kuljetustarve

- Lahtisen muona ja myssy oy: elintarvikkeita ja vaatteita **Ruotsista Suomeen (Q1 ja Q2)**
- Suomen rohto oy: lääkkeitä **Saksasta Suomeen (Q3 ja Q4)**

## Lisäksi:

- **Keltaisella pohjalla olevat kysymykset** kysytään aina kyseisessä neuvottelussa.
- Kaikkia apukysymyksiä ei ole pakko kysyä neuvottelun aikana.
- Saa kysyä myös omia kysymyksiä listan ulkopuolelta, ja niitä saa lisätä tiedostoon.

## Muuta huomioitavaa

- Tavaramerkin (logo/slogan) esittelystä saa 20 lisämainepistettä yhden kerran per asiakas, eli maksimissaan 3 kertaa pelin aikana. **Tähän löytyy erillinen viestipohja.**
- ISO14001-sertifikaatin näyttämisestä saa 20 lisämainepistettä yhden kerran per asiakas, eli maksimissaan 3 kertaa pelin aikana. Pisteet huomioidaan Yllättävät tapahtumat -välilehden kautta lähetettävissä mainepisteissä (Onnistunut myyntineuvottelu -viestipohja). **Ei erillistä viestipohjaa.**

## KVARTAALI 1

- Esitelkää lyhyesti yrityksenne ja toimintanne
- Mihin merikuljetuksen hinta perustuu? (merikuljetuksen osat: väylä- ja satamamaksut, henkilöstökulut, polttoaine, huolto?)
- Voimmeko saada alennusta hinnoista, jos teemme isompia tilauksia? Millaisia alennuksia?
- Miten varmistatte, että yhtiönne tarjoaa hyvää asiakaspalvelua?
- Miten varmistatte, että elintarvikekuljetuksissa huomioidaan hyvä hygienia?
- Jos kuljetukseen myöhästyy, miten korvaatte myöhästymisestä aiheutuvan haitan meille?
- Miten pyritte vähentämään merikuljetuksen päästöjä?

## KVARTAAALI 2

- Millaista polttoainetta käytätte laivoissanne?
- Miten huolehditte, etteivät laivanne jätevedet vahingoita ympäristöä?
- Miten huolehditte, että elintarvikkeiden kylmäketju ei katkea kuljetuksen aikana?
- Miten huolehditte työntekijöidenne motivaatiosta ja työssä jaksamisesta?
- Onko teillä tarjolla jonkinlaisia lisäpalveluita merikuljetukseen liittyen?

## KVARTAAALI 3

- **TAVARAMERKKI.** Olette minulle vielä melko tuntematon yhtiö! Mistä teidät tunnistetaan? (oppilas esittelee palvelulle suunnittelemansa tavaramerkin)
  - ”Palvelunne logo/slogan onkin tuttu! Teidän yrityksestänne juuri uutisoitiin, että se aikoo kehittää liiketoimintaansa entistä enemmän kiertotalouden mukaiseksi. Uutisessa myös palvelunne logo/slogan oli esillä”. [Tausta tähän avattu Vastuuohjaajien tavaramerkki-tietopakettissa] HUOM! Jos rekisteröity tavaramerkki löytyy, annetaan tiimille onnistuneesta myyntineuvottelusta ylimääräiset 50 mainepistettä osoituksena luottamuksesta ja tunnettuudesta. [Viestipohja: Lisämainepisteet tavaramerkin esittelystä]
- Onko yrityksellänne jo ISO14001 -ympäristöjohtamisen sertifiointi? Mikäli ei ole, voitte käydä hakemassa täytettävän lomakkeen juontajalta.
- Pystytkö kuljettamaan tuotteita eri satamiin Suomessa? [Suomen rohdon toimipisteet Helsingissä, Turussa ja Vaasassa]
- Miten olette varautuneet hankaliin sääolosuhteisiin merellä tai mahdollisiin yllättäviin tilanteisiin [toimitusvarmuus]?
- Mitä energianlähdettä laivanne käyttävät ollessaan satamassa?
- Millaista palautetta olette saaneet aikaisemmilta asiakkailtanne?

## KVARTAAALI 4

- Miten pystytte tarvittaessa järjestämään lisäkuljetuksia nopealla aikataululla?
- Millä tavoilla voitte tehostaa lastin purkamisen nopeutta satamassa?
- Miten varmistatte, että oikea lähetys päättyy oikealle asiakkaalle? Miten toimitte, jos meidän tilauksemme päättyy vahingossa jonnekin muualle?
- Hyödynnättekö laivan koneiden tuottamaa hukkalämpöä jollain tavalla?
- Mitkä ovat yrityksenne arvot?

## SUOMI

### TARJOUSPYYNNÖT JA TARJOUSKILPAILUT

Kvartaali	Aika	Asiakas	Laji	Kappalemäärä	Myyntihinta 10-40 %	Mainebonus, jos ajoissa	Mainebonus neuvottelusta
1	0:10	Lahtisen muona ja myssy oy	Pyyntö	1	16 300 - 20 700 24 200 - 30 800	70	0-150
1	0:25	Lahtisen muona ja myssy oy	Pyyntö	3	48 800 - 62 100 72 600 - 92 400	90	0-150
2	0:46	Lahtisen muona ja myssy oy	Pyyntö	4	65 100 - 82 900 96 800 - 123 200	90	0-150
2	1:00	Lahtisen muona ja myssy oy	Kilpailu	5	81 400 - 103 600 121 000 - 154 000	100	
3	1:22	Suomen rohto oy	Pyyntö	4	65 120 - 82 900 96 800 - 123 200	110	0-150
4	1:45	Suomen rohto oy	Pyyntö	5	81 400 - 103 600 121 000 - 154 000	120	0-150

**Kaikissa hinnoissa on luvut ILMAN KOROTUKSIA HINNOISSA -TAPAHTUMAA / KOROTUKSIA HINNOISSA -TAPAHTUMA HUOMIOIDEN (Pelikello 00:52)**

**\*\* HUOM!** Oppilaat voivat tehdä investointeja, jotka vähentävät polttoainekuluja 10 % (roottoripurje-investointi) tai 7 % (aurinkopaneelien käyttöönotto)

