



Asiakkaan ohjeet - peli pähkinäkuoressa (1/6)

Yrityskylä Yläkoulu -oppimisympäristössä **yhdeksäsluokkalaiset johtavat kansainvälisillä markkinoilla kilpaa yritystä nimeltä SuperAuto Oy**. Kauppaa tehdään Suomessa, Ruotsissa ja Saksassa. SuperAuto Oy myy autojen huoltoleasing-palvelua, joka koostuu neljästä osasta:

1. *Auton vuokraus 12kk*
2. *Huoltopalvelutyö*
3. *Varaosat*
4. *Lisäpalvelut*

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

Suomalainen, ruotsalainen ja saksalainen asiakas vievät tiimeille pelissä tarjouspyyntöjä, joihin he ovat merkanneet, montako huoltoleasing-palvelua he haluavat tiimeiltä ostaa. Tiimien tehtävänä on täyttää tarjouspyyntölomakkeen muut tiedot ja tulla asiakkaan 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, Saksassa ja pankissa, toimittamalla tilaukset ajoissa ja vastaamalla juontajan kuuluttamiin mainehaastetehtäviin.

Pelissä vastuuhjaajat ja ohjaajat toimivat seuraavissa rooleissa:

1. suomalainen (kvartaalit 1 ja 2) ja ruotsalainen asiakas (kvartaalit 3 ja 4) **(sinä)**
2. yritysneuvoja
3. juontaja
4. saksalainen 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 kolme 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 projektin valmistumisajasta. Sopiva myyntihinta on määritelty 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 ensin suomalaisen ja myöhemmin ruotalaisen asiakkaan rooleissa. Pelissä on mukana myös saksalainen asiakas EasyKey, 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 ja Q2)

Haapalaakson kunta

Toimit 1. ja 2. kvartaalin ajan Haapalaakson kunnan edustajana. Haapalaakson kunta tarvitsee autoja vanhuksille ja vammaisille suunnatun kotipalvelun työntekijöiden käyttöön. Asiakkaana sinua kiinnostavat:

- palvelun edullisuus ja sujuvuus: kotipalvelun henkilöstölle on tärkeää päästä kulkemaan sujuvasti asiakkaidensa koteihin

2. RUOTSALAINEN ASIAKAS (Q3 ja Q4)

RaJu Game Productions

Toimit 3. ja 4. kvartaalin ajan RaJu Game Productions -nimisessä, globaalisti toimivassa ja menestyvässä pelialan yrityksessä. Yritys haluaa sitouttaa työntekijöitään tarjoamalla työsuhdeautot heidän käyttöönsä. Asiakkaana sinua kiinnostavat:

- palvelun sujuvuus, luotettavuus ja vaivattomuus
 - huoltopalvelu on sujuvaa, esim. huoltokorjamoita löytyy läheltä ja huolto hoituu nopeasti
 - sijaisauton saa vaivattomasti
 - asiakaspalvelu on tehokasta ja asiakas saa sen mikä on luvattu
- ympäristöystävällisyys
 - sähköautot



Asiakkaan ohjeet (4/6)

3. Neuvottelun kulku

1. Esittäytykää toisillenne:

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

- Haapalaakson kunta: tarvitsee autoja kotipalvelun työntekijöiden käyttöön
- RaJu Game Productions: haluaa työntekijöilleen työsuhteautot

2. Tarkastelkaa tarjouspyyntöä:

Tarkastelkaa tarjousta. Tarjouksesta selviää myyntihinta, projektin kesto ja perustelut sille, miksi asiakkaan pitäisi valita kyseisen tiimin palvelu. Tiedustele näistä. Käytä aina pelisilmää projektin 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 projektit ovat useasti myöhässä, on paikallaan sopia pidemmistä projektin valmistumisajoista (ja edullisemmista hinnoista).

3. Tarjouksen hylkääminen ja hyväksyminen:

Myyntineuvottelun päätteeksi sinä hyväksyt tai hylkää 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 löydät 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 (eli projektin valmistumisaika), 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 projekti 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 JA RUOTSI

Kaikkia asiakkaita kiinnostaa aina

- hinta
- projektin valmistumisaika
- myyntiargumentit

Asiakkaiden tarve

- Suomalainen asiakas Haapalaakson kunta: autoja kotipalvelun työntekijöiden käyttöön
- Ruotsalainen asiakas RaJu Game Productions: työsuhdeautot työntekijöiden käyttöön

Lisäksi:

- Keltaisella pohjalla olevat kysymykset kysytään aina
- Yllättäviin tapahtumiin liittyvä kysymys
- ISO14001-sertifikaattiin liittyvä kysymys
- 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.**

KVARTAALI 1

- **Esitelkää lyhyesti yrityksenne ja toimintanne.**
- Mihin huoltoleasing-palvelunne hinta perustuu? (Auton vuosivuokraus, huoltopalvelutyö, varaosat ja lisäpalvelut)
- Minkälaisia lisäpalveluita voitte tarjota?
- Onko mahdollista saada paljousalennusta, jos vuokraamme teiltä enemmän autoja?
- Kuinka pitkiä sopimukset ovat?
- Onko sopimus mahdollista perua kesken kauden, mikäli olemme tyytymättömiä?
- Onko mahdollista vuokrata eri kokoisia ja mallisia autoja?
- Millaisia autoja suosittelisit kotipalvelun työntekijöiden käyttöön?
- Mitä energiamuotoja autonne käyttävät? (hybridi = bensa + sähkö)
- Miksi meidän pitäisi valita juuri teidän palvelunne?

KVARTAALI 2

- Miten ja milloin asiakaspalveluunne saa yhteyden, jos autossa ilmenee vikaa? Entä onnettomuustilanteessa?
- Kuuluuko palveluunne vakuutuksia? Ovatko auton matkustajat vakuutettu? Entä auto itse?
- Millaisia sijaiskulkuneuvoja tarjoatte vioittuneen auton tilalle? (autojen lisäksi myös polkupyörät)
 - o Millaisiin tilanteisiin polkupyörä sopii sijaiskulkuneuvoksi? (parin päivän huollon ajaksi kaupunkiympäristöön)
- Miten nopeasti sijaiskulkuneuvon saa vioittuneen auton tilalle?
- **00:52 Hintojen korotuksen jälkeen**
 - o Palvelunne hinta on nyt huomattavasti kalliimpi kuin aiemmin. Mistä hintojen korotus johtuu? (Yritys siirtyy käyttämään sähköautoja)
 - o Millaisia hyötyjä sähköautoihin siirtyminen tuo meille? (pienemmät päästöt, edullisempi käyttäjälle kun ei tarvitse tankata)

KVARTAALI 3

- **TAVARAMERKKI.** Olette minulle vielä melko tuntematon yhtiö! Mistä teidät tunnistetaan? (oppilas esittelee palvelulle suunnittelemansa tavaramerkin)
 - o "Palvelunne logo/slogan onkin tuttu!" **HUOM!** Jos rekisteröity tavaramerkki löytyy, annetaan tiimille onnistuneesta myyntineuvottelusta ylimääräiset 20 mainepistettä osoituksena luottamuksesta ja tunnettuudesta. (Viestipohja: Lisämainepisteet tavaramerkin esittelystä)
- Millaista palautetta olette saaneet aikaisemmilta asiakkailtanne?
- Missä kaikkialla yrityksellänne on huoltokorjaamoita täällä Ruotsissa?
- Mitä energiamuotoa huoltamoissanne käytetään? (vihreää sähköä, millaista?)
- **Onko yrityksellänne jo ISO14001 -ympäristöjohtamisen sertifikaatti? Mikäli ei ole, voitte käydä hakemassa täytettävän lomakkeen juontajalta.**
- Onko työntekijöillämme mahdollisuus vaikuttaa työsuhteautojensa ominaisuuksiin? Miten?

KVARTAALI 4

- Kuinka huolehditte työntekijöidenne motivaatiosta ja työhyvinvoinnista?
- Kuinka varmistatte, että työn jälki on laadukasta? (esim. henkilökunnan koulutukset)
- Kuinka huolehditte huoltohenkilökuntanne turvallisuudesta?
- Millaista liikenneturvallisuutta parantavaa teknologiaa autoissanne on käytössä?
- Miten sähköautonne kestävät kovilla pakkasilla?

Asiakkaan tarjoustaulukko

SUOMI JA RUOTSI

TARJOUSPYYNNÖT JA TARJOUSKILPAILUT

Kvartaali	Aika	Asiakas	Laji	Kappalemäärä	Myyntihinta 10-40 %	Mainebonus, jos ajoissa	Mainebonus neuvottelusta
1	0:10	Haapalaakson kunta	TP1	1	4970 - 6330 7 280 - 9270	70	0-150
1	0:25	Haapalaakson kunta	TP2	3	14 910 - 18 980 21 850 - 27 810	90	0-150
2	0:45	Haapalaakson kunta	TP3	4	19 880 - 25 310 29 130 - 37 080	90	0-150
2	1:00	Haapalaakson kunta	Kilpailu	5	24 850 - 31 630 36 420 - 46 350	100	
3	1:20	RaJu Game Productions	TP4	4	19 880 - 25 310 29 130 - 37 080	110	0-150
4	1:45	RaJu Game Productions	TP5	5	24 850 - 31 630 36 420 - 46 350	120	0-150

Kaikissa myyntihinnoissa on luvut ennen korotuksia hinnoissa -tapahtumaa ja korotuksia hinnoissa -tapahtuma huomioiden (Pelikello 00:52)