



Asiakkaan ohjeet - peli pähkinänkuoressa (1/6)

Yrityskylä Yläkoulu -oppimisympäristössä **yhdeksäsluokkalaiset johtavat kansainvälisillä markkinoilla kilpaa yritystä nimeltä Tulevaisuuden Infra Oy**. Kauppaa tehdään Suomessa, Ruotsissa ja Norjassa. Tulevaisuuden Infra oy myy infrarakentamista, joka koostuu neljästä osasta:

1. suunnittelutyö
 - liikenneyhteyksien ja viihtyisien alueiden suunnittelu asiakkaille
2. rakennustyö ja varusteet
 - liikenneyhteyksien ja viihtyisien alueiden rakentaminen
 - liikenneyhteyksissä ja alueilla tarvittavat varusteet (valaistukset, istutukset, pysäkit, parkkipaikat)
3. kunnossapito
 - valmiiden liikenneyhteyksien ja alueiden ylläpito hankkeiden valmistuttua
4. tietomallintaminen
 - projektin eri vaiheissa käytetty teknologia: tietomallintamisen avulla mm. yhdistetään hankkeen eri vaiheissa saatuja tietoja erilaisten ohjelmistojen avulla

Yhdessä pelissä pelaa yksi luokka (max. 30 oppilasta) kerrallaan. Oppilaat muodostavat viiden hengen johtoryhmiä, joissa jokaisella oppilaalla on oma vastuualueensa (toimitusjohtaja, markkinointijohtaja, suunnittelujohtaja, projektijohtaja ja myyntijohtaja). Peli kestää 2 tuntia ja se on jaettu neljään kvartaaliin – pelissä siis simuloidaan yrityksen yhtä liiketoimintavuotta.

Suomalainen, ruotsalainen ja norjalainen asiakas vievät tiimeille pelissä tarjouspyyntöjä, joihin he ovat merkanneet, montako projektia he haluavat tiimeiltä ostaa. Tiimien tehtävänä on täyttää tarjouspyyntölomakkeen muut tiedot sekä suunnitella myytävästä infrarakennusprojektista malli, ja tulla sitten 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, Norjassa ja pankissa, toimittamalla tilaukset ajoissa ja vastaamalla juontajan kuuluttamiin mainehaastetehtäviin.

Pelissä vastuunohjaajat ja ohjaajat toimivat seuraavissa rooleissa:

1. suomalainen (kvartaalit 1 ja 2) ja ruotsalainen asiakas (kvartaalit 3 ja 4) (sinä)
2. yritysneuvoja
3. juontaja
4. norjalainen 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 määrästä riippuen 1-2 minuutin kestoisena. Pelisilmä ennen kaikkea!

Ohjaajana toimit pelissä ensin suomalaisen ja myöhemmin ruotsalaisen asiakkaan rooleissa. Pelissä on mukana myös norjalainen asiakas Norway Railways, 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)

Helsingin kaupunki

Toimit 1. ja 2. kvartaalin ajan Helsingin kaupunkiympäristösuunnittelun projektijohtajana. Helsinkiin ollaan rakentamassa uusia asuinalueita. Asiakkaana sinua kiinnostavat:

- viihtyisyys: asuinympäristöt ovat viihtyisiä, eli niihin on suunniteltu lapsiperheitä ja nuoria aikuisia (Itä-Helsinki) miellyttäviä asioita (esim. leikki-/skeittikenttä, istutukset, pihagrilli)
- helppous ja turvallisuus: asuinalueilta on helppoa ja turvallista liikkua töihin, kouluun ja eri palvelujen pariin
- ympäristöystävällisyys: liikenneyhteyksien suunnittelussa on huomioitu päästöt

2. RUOTSALAINEN ASIAKAS (Q3 ja Q4)

Tukholman kaupunki

Toimit 3. ja 4. kvartaalin ajan Tukholman kaupungin satamasuunnittelun projektijohtajana. Satamien tavaraliikenne on kasvanut, ja sen seurauksena satama-alueet ovat ruuhkaisia ja liikkumatilaa on vähä. Satama-alueet ovat myös suosittuja turistien ja paikallisten kesken ja haluat saada ympäristöistä mahdollisimman viihtyisiä. Asiakkaana sinua kiinnostavat:

- viihtyisyys: satama-alueet ovat viihtyisiä, sillä alueella liikkuu paljon turisteja
- ruuhkaisuuden vähentäminen: miten satama-alue voitaisiin suunnitella niin, että liikenneyhteydet laivoista (esim. rahtilaivojen kuorman purku, risteilyalusten matkustajien liikkuminen laivoista mantereelle) olisivat mahdollisimman sujuvat? Millaisia varusteita (esim. varastot, valaistukset, pysäkit) alueelle tarvitaan?
- teknologia: millaista teknologiaa projektissa käytetään (tietomallintaminen)



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!

- Helsingin kaupunki: tarvitsee viihtyisät asuinympäristöt toimivat liikenneyhteydet uudelle asuinalueelle Itä-Helsingissä
- Tukholman kaupunki: haluaa satama-alueelle viihtyisän ympäristön turisteja varten sekä toimivat liikenneyhteydet niin matkustaja- kuin tavaraliikenteelle

2. Tarkastelkaa tarjouspyyntöä ja suunnitelmaa:

Tarkastelkaa tarjousta. Tarjouksesta selviää myyntihinta, projektin valmistumisaika ja perustelut sille, miksi asiakkaan pitäisi valita kyseisen tiimin palvelu. Lisäksi joidenkin tarjouspyyntöjen yhteydessä jaat tiimeille myös suunnitelmapohjat, joihin oppilaat suunnittelevat mallin toivomastasi infraprojektista. Tiedusteleva tarjouksesta ja suunnitelmasta lisätietoja oppilaalta. Käytä aina pelisilmää projektin valmistumisajasta ja hinnasta neuvotellessa: Asiakas haluaa saada palvelun 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 valmistumisajoista (ja edullisemmista hinnoista).

3. Tarjouksen hylkääminen ja hyväksyminen:

Myyntineuvottelun päätteeksi sinä hyväksyt tai hylkäätkin 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 projekti ajoissa" (noudata Tarjoustaulukkoa)

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
- mahdollinen piirretty suunnitelma
- **HUOM! Vaikka oppilaat suunnittelevat vain yhden alueen tai liikenneyhteydet, tarjouspyynnössä voi olla useampi kohde ja oppilaiden suunnitelma on vain "taidonnäyte", jonka perusteella asiakkaat tekevät päätöksen useammalle kohteelle. Tämä on hyvä mainita, kun vie tarjouspyyntöä, jossa pyydetään tarjouta useammalle palvelulle.**

Lisäksi

- **Keltaisella pohjalla olevat kysymykset** kysytään aina kyseisessä neuvottelussa.
- **Vihreät kysymykset** liittyvät ympäristöystävällisyyteen.
- Kaikkia apukysymyksiä ei ole pakko kysyä neuvottelun aikana.
- Saa kysyä myös omia kysymyksiä listan ulkopuolelta.

Muuta huomioitavaa

- Tavaramerkin (logo/slogan) esittelystä saa 20 lisämainepistettä yhden kerran per asiakas, eli maksimissaan 3 kertaa pelin aikana. **Tähän löytyy erillinen viestipohja "Lisämainepisteet tavaramerkin esittelystä".**

KVARTAALI 1 – Helsingin kaupunki

Tarjouspyyntö 1 (Itä-Helsingin asuinalue), 0:10

- Esitelkää lyhyesti yrityksenne ja toimintanne
- **Esitelkää tekemänne asuinalue-suunnitelma**
 - Miten suunnitelmassa on huomioitu asukkaat (lapsiperheet ja nuoret aikuiset)?
 - Miten suunnitellut alueet ja varusteet lisäävät asukkaiden viihtyvyyttä?
- Mitä muuta infrarakentamiseen sisältyy kuin suunnittelu (palvelun osat ovat: suunnittelutyö, rakennustyö ja varusteet, kunnossapito, tietomallintaminen)? Mitä osat käytännössä tarkoittavat?

KVARTAALI 2 – Helsingin kaupunki

Tarjouspyyntö 2 (Itä-Helsingin liikenneyhteydet), 0:46

- **Esitelkää suunnittelemanne liikenneyhteydet**
 - Miten asuinalueelta pääsee työpaikoille, kouluun ja eri palvelujen pariin?
 - Mitä varusteita liikenneyhteyksien varrelle on suunniteltu (esim. pysäkit tai valot)
- **Millä perusteella valitsitte liikenneyhteydet? Liikenne tuottaa paljon päästöjä. Miten liikenneyhteyksiä valitessa on pyritty vähäpäästöisyyteen (esim. julkinen/kevyt liikenne, liikenteen sähköistäminen, raideliikenne)?**
- Miten huolehditte liikenneyhteyksien kunnossapidosta?
- Miten varmistatte, että projektit valmistuvat ajallaan?
- Miten vesistöt on huomioitu (esim. onko rakennettu silta vesistön yli)
- Miten asuinalueen lähellä oleva metsä on huomioitu (esim. onko suunniteltu metsäreitti)

Tarjouskilpailu, 01:00

Helsingin kaupunki rakennuttaa uusia asuinalueita merenrantaan (esim. Kruunuvuorenranta) ja järjestää tarjouskilpailun niiden suunnittelusta. Vie jokaiselle tiimille tarjouskilpailulomake. Merkitse lomakkeeseen määräksi 5 kpl ja tarjouskilpailun sulkeutumiseen n. 10 minuuttia (01:10). Oppilaat täyttävät muut tiedot.

- **Tarjouskilpailusta ei neuvotella eikä siihen ole suunnitelmapohjaa.**

KVARTAALI 3 – Tukholman kaupunki

Tarjouspyyntö 3 (Tukholman satama-alue suunnitelma), 01:22

- **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 20 mainepistettä osoituksena luottamuksesta ja tunnettuudesta. (Viestipohja: Lisämainepisteet tavaramerkin esittelystä)
- **Esitelkää tekemänne satamasuunnitelma**
 - Miten alueesta on suunniteltu viihtyisiä turisteille?
 - Millaisen suunnitelman olette tehneet rahtilaivojen kuormien purulle (laivoilta pitäisi päästä sujuvasti varastoille)?
 - Millaisilla liikenneyhteyksillä risteilylaivojen matkustajat pääsevät sujuvasti satama-alueelta pois ja takaisin?
- Miten hyödynnätte tietomallintamista (teknologiaa) projektin eri vaiheissa?/Miten pidätte huolen siitä, että tiedämme reaaliajassa, mitä projektissa tapahtuu (esim. ohjelmisto, johon kaikilla osapuolilla pääsy ja joihin voi päivittää tietoja)?
- Millaista palautetta olette saaneet aikaisemmilta asiakkailtanne?
- Miten otatte huomioon satama-alueen viihtyisyyden, kun rakennatte uutta satama-alueita? Turistit liikkuvat alueella myös rakentamisvaiheen aikana.
- Mikä tekee palvelustanne laadukkaan (esim. miten pidätte huolta työntekijöiden osaamisesta)?

KVARTAALI 4 – Tukholman kaupunki

Tarjouspyyntö 4 (viihtyisät alueet uusiin satamiin, ei suunnitelmaa), 01:45

- Kuulimme, että hankkeen valmistuminen myöhästyi ja kustannukset ylittyivät (*viittaus Arkeologinen löytö hidastaa hanketta -yllättävään tapahtumaan 00:56*). Voiko näin käydä myös satama-alueiden suunnittelussa?
- Millaisia uusia ideoita teillä on uusiin satama-alueisiin viihtyisyyden lisäämiseksi?
- Onko meidän mahdollista nähdä projektin jossain vaiheessa mallinnus, miltä alueella tulisi näyttämään (viittaus 3D-mallintamiseen)?
- Miten olette hyödyntäneet satama-alueen vanhaa, olemassa olevaa infraa?

Tarjouspyyntö 5 EXTRA (hyvät liikenneyhteydet uusiin satamiin, ei suunnitelmaa)

- Satama-alueet ovat jälleen alkaneet ruuhkautumaan. Alueita pitäisi laajentaa. Esitelkää tarjouksenne.
- Tarjoatteko jotain uutta laajentamisen yhteydessä (esim. uusia ruuhkia vähentäviä ratkaisuja)?