

STUDIUM PRZYPADKU

Opis sytuacji

W dziale sprzedaży i obsługi klienta dużego supermarketu zatrudnione są trzy osoby oraz kierownik pan Tomasz. Pracują w takim składzie od kilku lat, mają wypracowany system pracy oraz podział obowiązków. W ostatnim czasie dołączyła do zespołu stażystka, pani Elżbieta. Posiada już kilkuletnią praktykę w handlu, pracowała w dwóch dużych firmach handlowych. Po kilkuletniej przerwie związanej z wychowywaniem dzieci podjęła staż, chcąc wrócić na rynek pracy. Jest pełna zapału i zaangażowania, chciałaby wykorzystać swoje wcześniejsze doświadczenia w nowym miejscu pracy. Jednak jej propozycje nie podobają się pozostałym osobom, są krytykowane i odrzucane jako mało praktyczne i nieprzydatne w ich sklepie.

W ostatnim czasie pani Ela zaproponowała zorganizowanie stoiska z kuchnią międzynarodową. Dla pozostałych osób to tylko utrudnienie i dodatkowa praca. Pan Tomasz był początkowo przychylny pomysłowi, szczególnie że coraz częściej klienci pytają o takie produkty i zauważył podobne stoiska w konkurencyjnych sklepach. Jest opiekunem stażu pani Elżbiety i podoba mu się jej entuzjazm i nowatorskie pomysły. Jednak nie chce wprowadzać zmian wbrew woli pozostałych pracowników, zależy mu na dobrej atmosferze w pracy. Zastanawia się, jak rozwiązać sytuację aby nie doprowadzić do konfliktu w zespole a jednocześnie wprowadzić ciekawe pomysły marketingowe stażystki i zwiększyć atrakcyjność oferty handlowej sklepu.

Postanowił przeprowadzić rozmowę z panią Elżbietą na temat jej stażu, współpracy w dziale oraz możliwości realizacji jej pomysłu.

Instrukcja

1. Uczestnicy w parach odgrywają scenkę rozmowy pomiędzy kierownikiem i opiekunem stażu panem Tomaszem a stażystką panią Elżbietą.
2. Następnie na forum grupy omawiany jest przebieg symulacji oraz wzajemne ustalenia.
3. Dyskusja grupowa i podsumowanie z wykorzystaniem kart pracy.