

SCENARIUSZ LEKCJI

Nasz klient i jego potrzeby

Planując swój pierwszy biznes, młodzi ludzie często skupiają się na tym, czego sami oczekują, a nie na oczekiwaniach klientów. Ten scenariusz pozwoli im spojrzeć na swoją firmę oczami osób, od których zależy powodzenie całego przedsięwzięcia.

OPRACOWANIE: Zespół CEO



CZAS TRWANIA:

90 minut (2 godziny lekcyjne w bloku lub 2 razy po jednej lekcji)



POZIOM NAUCZANIA:

Szkoła branżowa I stopnia



PRZEDMIOT:

Podstawy przedsiębiorczości



PODSTAWA PROGRAMOWA:

V.3 [uczeń] sporządza projekt własnego przedsiębiorstwa oparty na biznesplanie; **V. 8 [uczeń]** omawia etapy realizacji projektu oraz planuje działania zmierzające do jego realizacji; **V.7. [uczeń]** identyfikuje i analizuje konflikty w zespole i proponuje metody ich rozwiązania, szczególnie w drodze negocjacji.



CELE:

- zapoznanie uczniów i uczennic z pojęciem i rolą osoby marketingowej;
- przedstawienie uczniom i uczennicom zasad tworzenia osoby.



KRYTERIA SUKCESU:

Uczennica/uczeń:

- wie, czym jest osoba marketingowa;
- zna zasady tworzenia/ wizualizacji osoby;
- potrafi stworzyć osobę dla danego rodzaju biznesu;
- aktywnie uczestniczy we wszystkich formach pracy grupowej, wnosząc swój wkład.



KLUCZOWE ZAGADNIENIA:

osoba marketingowa, potrzeby osoby.



METODY:

elementy wykładu, dyskusja, sesja plakatowa, praca z materiałem filmowym.



FORMY PRACY:

praca grupowa, indywidualna, zbiorowa.



ŚRODKI DYDAKTYCZNE POTRZEBNE DO PRZEPROWADZENIA ZAJĘĆ:

karteczki samoprzylepne, wydrukowana *Karta pracy - Pusta karta osoby* oraz *Karta pracy - Osoby dla naszego biznesu - symulacja*.



MATERIAŁY POMOCCNICZE DO SCENARIUSZA:

1. Film „Jak skutecznie zdobywać klientów dla swojej firmy?” - <https://www.youtube.com/watch?v=Bqf2z0xuE2Y>
2. *Karta pracy - Pusta karta osoby*
3. *Karta pracy - Pełna karta osoby*
4. *Karta pracy - Osoby dla naszego biznesu - symulacja*



ZANIM ZACZNIESZ:

- Przed lekcją odwiedź wymienione w scenariuszu linki i upewnij się, że wiesz, jak działają.

LEKCJA I (45 minut)

Rozpoczęcie zajęć

CZAS TRWANIA - 3 minuty

Powiedz uczniom jaki jest temat lekcji i że jest on nowy dla większości klasy, dlatego w ramach wprowadzenia za chwilę puścisz im dwukrotnie animację o personie marketingowej. Poproś, żeby uważnie słuchali, ponieważ to bardzo ważne pojęcie i będziecie z nim pracowali kolejne dwie lekcje.

Ćwiczenie 1 - praca z filmem

CZAS TRWANIA - 15 minut

1. Włącz na rzutniku animację: [<https://www.youtube.com/watch?v=Bqf2z0xuE2Y>] - film trwa 3 minuty.
2. Powiedz, że za chwilę puścisz film drugi raz, ale tym razem chcesz, żeby uczniowie po ponownym obejrzeniu, zanotowali na karteczkach, dlaczego poznanie osoby odbiorców usług jest ważne. Rozdaj klasie karteczki i puść ponownie animację.
3. Zbierz karteczki od klasy i naklejając je na tablicę, od razu głośno je odczytaj i uporządkuj.

ODPOWIEDŹ DLA NAUCZYCIELA:

jeśli wybierzemy konkretnego odbiorcę swojego biznesu to zaoszczędzimy czas i pieniądze na błędzeniu - szybciej sprawdzimy, co klienci chcą kupować, a czego nie i dowiemy się, jak udoskonalić swój pomysł - tak, żeby się wyróżniał i był atrakcyjny dla konkretnych odbiorców) UWAGA: Jeśli się rozminą z odpowiedzią, nakieruj ich na odpowiedź np. przez pytania "Jeśli dowiecie się, że wasz klient ma inne oczekiwania, niż wam się wydawało, to jak to wpłynie na waszą pracę?" albo "Co się stanie, jeśli szybko zareagujecie na to, że waszą ofertę trzeba dostosować do potrzeb waszych klientów?".

4. Zapowiedz, że do pozostałych kwestii poruszonych w animacji, czyli jak sprawdzić potrzeby osoby i co zrobić ze znajomością jej potrzeb, wróćcie w dalszej części lekcji.

Ćwiczenie 2 – Persona, czyli kim jest nasz klient

CZAS TRWANIA - 25 minut

1. Powiedz uczniom, że teraz wprowadzona zostanie definicja osoby, a następnie poznają przykładową osobę, zobaczą, czego o osobie można się dowiedzieć i w jaki sposób podsumować jej historię.
2. Zapytaj uczniów, jak oni sądzą, po obejrzeniu filmu, jak można zdefiniować osobę.
3. Uzupelnij odpowiedzi uczniów o informacje z przykładowej poniższej definicji:

Persona jest obrazem odbiorców usług, o konkretnych potrzebach. Do tych potrzeb odwołujemy się, np. zadając pytania „Czy ta osoba by to kupiła?”, „Czy ta osoba by to zrobiła?”.

Persona NIE jest opisem danych demograficznych ani naszym wyobrażeniem idealnego klienta. Jest opisem osoby „z krwi i kości” opracowanym na podstawie np. wywiadów czy wypowiedzi z Internetu.

Źródło: opracowanie własne

4. Rozdaj uczniom załącznik nr 2 - pusty wzór ćwiczenia na personę. Gdy wszyscy mają przed sobą karty do wypełnienia, zacznij czytać o tym, kim jest Justyna. W razie potrzeby, przeczytaj tekst dwa razy lub na tyle wolno, by każdy zdążył wypełnić.

Tekst do przeczytania:

Właściciele klubu fitness zauważyli, że w ostatnich latach bardzo zmienili się klienci, którzy przychodzą na co dzień do ich siłowni.

Są to już nie tylko młodzi mężczyźni, ale pojawia się też coraz więcej kobiet. Dlatego postanowili wzbogacić swoją ofertę tak, żeby była dostosowana do nowych klientek.

Przeprowadzili wywiady z przychodzącymi do klubu kobietami i na ich podstawie stworzyli postać Justyny.

Justyna ma 28 lata, mieszka w Radomiu. Jest świeżo upieczoną mężatką. Pracuje jako informatyczka w Urzędzie Miejskim w godz. 8:00-16:00. Bardzo lubi swoją pracę. Zawsze maksymalnie angażuje się w to, co robi. Dzień zaczyna od dobrego, zdrowego śniadania, podczas którego robi przegląd Internetu. Do pracy chodzi zazwyczaj pieszo (15 min.). Lubi aktywność fizyczną i ceni sobie zdrowy tryb życia. Chciałaby wypracować lepszą formę przed latem, by przygotować się na do zaplano-

wanej wędrowki górskiej podczas urlopu, ale boi się, że sama nie będzie potrafiła się do tego zmotywować. Ceni sobie niezależność oraz swobodę wyboru.

5. Na podstawie opisu Justyny poproś uczniów, aby zdecydowali: kim jest? jaki ma styl życia?, (...) i spisali odpowiedzi w karcie pracy. Następnie poproś o odczytanie tego co zapisali. Możesz porównać ich wypowiedzi, z załącznikiem nr 3 - pełną karą persony.
6. Zapytaj uczniów, co na podstawie tej wiedzy, zaoferowałiby klientkom takim jak Justyna? Zadaj pytania pogłębiające: w jakich dniach i godzinach mogłaby przychodzić, jak można jej pomóc znaleźć motywację do ćwiczeń, jaki rodzaj ćwiczeń mógłby ją interesować, ile czasu w klubie fitness może spędzić tygodniowo? itd.
7. Podsumuj ćwiczenie, zwracając uwagę, że Justyna, jak każda persona, jest wypadkową historii kilku osób. Złożenie tych historii w jedną postać pozwala dopasowywać produkty i komunikację (np. reklamę, wygląd strony internetowej itp.) do potrzeb naszych klientów. Zwróć uwagę, że pytania w karcie persony oraz pytania pogłębione dotyczące konkretnej firmy, są podstawą tworzenia oferty dla klientów. Bez rozpoznania potrzeb, obaw i motywacji klientów nie da się stworzyć oferty, która trafiłaby do odbiorców.

Podsumowanie zajęć

 **CZAS TRWANIA** - 2 minuty

W ramach podsumowania lekcji, poproś o ponowne spojrzenie na kartę persony i wspólne, szybkie, zbudowanie persony ucznia tej klasy.

LEKCJA II (45 minut)

Wprowadzenie

⌚ CZAS TRWANIA - 5 minut

1. Poproś uczniów o przypomnienie, czym jest persona. Odwołaj się do ćwiczenia o Justynie oraz do szybkiego tworzenia persony ucznia ich klasy. Możesz także przypomnieć definicję np.: Persona jest obrazem odbiorców usług, o konkretnych potrzebach. Dzięki stworzeniu persony można sprawdzić, co klienci chcą kupować, a czego nie i udoskonalić swój pomysł tak, żeby był atrakcyjny dla konkretnych odbiorców. Tworzy się ją na podstawie wywiadów, cytatów z Internetu.
2. Zapowiedz, że dziś dowiemy się w jaki sposób możemy poznać/sprawdzić potrzeby naszych klientów.
3. Poproś uczniów, żeby połączyli się w grupy 3-4-osobowe.
4. Wyjaśnij uczniom, że przeprowadzicie dzisiaj symulację wywiadu przeprowadzanego z jednym z klientów waszego biznesu.

Ćwiczenie 1 - Symulacja

⌚ CZAS TRWANIA - 35 minut

1. Rozdaj uczniom instrukcje (1 dla klienta, 1 dla badacza, 1 dla skryby) do przeprowadzenia symulacji wywiadu z klientem.
2. Poproś uczniów, żeby podzieli się na role i uważnie przeczytali instrukcję. Jeśli w zespole jest więcej osób niż ról, niech więcej osób zostanie skrybą.

3. Gdy uczniowie już zapoznali się z rolami, poproś ich, by wrócili do kart pracy z poprzedniej lekcji i przypomnieli sobie, jak wygląda tworzenie perony, na przykładzie opowieści o Justynie.
4. Następnie poproś ich, by skupili się na pomysły własnej firmy, której pomysł rozwijają. Osoba, która ma kartkę klient, wciela się w rolę przykładowego klienta firmy, badacz prowadzi wywiad i zadaje pytania, a skryba lub skrybowie notują odpowiedzi. Badacz i skrybowie mogą wzorować się także na karcie dot. Justyny. Na samo przeprowadzanie wywiadu uczniowie mają maksymalnie 10 minut.
5. Po wywiadach, każda grupa (nie czekając na resztę grup), powinna przejść do uzupełniania na swoich kartach zdania oraz proponowania rozwiązań. Badacze i skrybowie szukając rozwiązań nadal mogą posiłkować się dyskusją z klientem i upewniać się, że ich oferta będzie odpowiadała jego potrzebom. Do końca ćwiczenia wszyscy są w swoich rolach.

Podsumowanie

⌚ CZAS TRWANIA - 5 minut

6. Powiedz uczniom, że teraz jest czas na podsumowanie ćwiczenia i żeby wyszli ze swoich ról klienta, badacza i skryby.
7. Zapytaj uczniów, co było dla uczniów trudne w tym ćwiczeniu i co ich zaskoczyło. Zbierz odpowiedzi od chętnych osób.
8. Podkreśl jeszcze raz, żeby pamiętali, myśląc o personie, że najważniejsze jest sprawdzenie, jakie potrzeby ma persona. I wracanie do tych potrzeb podczas planowania wprowadzania nowej oferty czy przy chęci udoskonalenia swojego produktu czy usługi. Zwróć uwagę, że to ćwiczenie było rozgrzewką. Tworząc ofertę na klientów, nie poprzestajemy tylko na jednym wywiadzie, ale szukamy kilku osób, które mogą być odbiorcami biznesu i na podstawie ich odpowiedzi, tworzymy obraz naszego klienta „z krwi i kości” czyli personę.

Zadanie domowe

Zastanówcie się i zapiszcie 2 pytania, które moglibyście zadać swojej osobie, gdybyście opracowywali osobę klienta firmy, która jest związana z waszymi planami na przyszłość. Przygotujcie pytania, które będą związane z waszym własnym pomysłem biznesu.

ZAŁĄCZNIK NR 2

Pusta karta osoby

Za chwilę usłyszysz historię o Justynie. Na podstawie tej historii, uzupełnij kartę potrzebną do stworzenia osoby klientki klubu fitness.

DANE DEMOGRAFICZNE

(np. płeć, wiek, gdzie mieszka, wykształcenie, status w związku)

KIM JEST

(kim jest, jaki jest w życiu zawodowym i prywatnym - status zawodowy, miejsce pracy, czym się zajmuje poza pracą zawodową, sytuacja materialna, codzienne rytuały, jakie produkty i marki kupuje, ile czasu spędza w Internecie, itp.)

STYL ŻYCIA I ZWYCZAJE

(np. ulubione sposoby spędzania wolnego czasu; hobby, pasje, zainteresowania; filmy, książki, jedzenie, które lubi)

POTRZEBY/PROBLEMY

(czego potrzebuje, jakie ma problemy, w czym potrzebuje pomocy, wsparcia, problemy, jakie może rozwiązać oferowany przez firmę produkt czy usługa)

CELE I WARTOŚCI

(życiowe cele i wartości, marzenia i aspiracje, co dla niej znaczy sukces, co jest ważne)

OBAWY/FRUSTRACJE

(co ją denerwuje, czego nie lubi, czego się obawia i czego unika, czego nie lubi np. w produktach czy usługach, czego nie jest pewna, co powstrzymuje, wszelkie obawy związane z życiem codziennym)

ZAŁĄCZNIK NR 3

Pełna karta osoby

Za chwilę usłyszysz historię o Justynie. Na podstawie tej historii, uzupełnij kartę potrzebną do stworzenia osoby klientki klubu fitness.

DANE DEMOGRAFICZNE

Justyna ma 28 lat, mieszka w Radomiu. Jest świeżo upieczoną mężatką.

KIM JEST

Pracuje jako informatyczka w Urzędzie Miejskim w godz. 8:00-16:00. Bardzo lubi swoją pracę. Zawsze maksymalnie angażuje się w to, co robi.

STYL ŻYCIA I ZWYCZAJE

Dzień zaczyna od dobrego, zdrowego śniadania, podczas którego robi przegląd Internetu. Do pracy chodzi zazwyczaj pieszo (15 min.). Lubi aktywność fizyczną i ceni sobie zdrowy tryb życia.

POTRZEBY/PROBLEMY

Chciałaby wypracować lepszą formę przed latem, by przygotować się na do zaplanowanej wędrowki górskiej podczas urlopu

CELE I WARTOŚCI

Ceni sobie niezależność oraz swobodę wyboru.

OBAWY/FRUSTRACJE

Boi się, że sama nie będzie potrafiła się do tego zmotywować.

ZAŁĄCZNIK NR 4

Persony dla naszego biznesu - symulacja

Polecenie dla klienta

PODZIELCIE SIĘ NA ROLE:

1. Klient, czyli odbiorca waszego biznesu
2. Badacz, czyli osoba (lub osoby, jeśli jest was więcej niż 4 osoby) przeprowadzająca wywiad
3. Skryba, czyli osoba spisująca odpowiedzi persony

BADACZ ZADA CI PYTANIA.

1. Uważnie wysłuchaj wprowadzenia badacza.
2. Wczuj się w swoją rolę. Pamiętaj, że jesteś waszym klientem i odpowiadasz jak klient.
3. Odpowiadaj na temat.

OKREŚLCIE POTRZEBY I OBAWY KLIENTA.

Pamiętaj, żeby nie dopowiadać swoich obaw i potrzeb. Wywiad się skończył.

UZUPEŁNIJCIE ZDANIE:

W jakiś sposób możemy pomóc (imię), który/a obawia się (nazwa obawy), żeby spełnić jej/jego potrzebę (nazwa potrzeby).

ZAPROPONUJCIE ROZWIĄZANIE.

Zastanówcie się:

1. Jak udoskonalicie już istniejący produkt czy usługę, żeby lepiej odpowiedzieć na obawy i potrzeby klienta?
2. Jaki można wprowadzić nowy produkt lub usługę, żeby lepiej odpowiedzieć na obawy i potrzeby klienta?

Pamiętajcie, żeby nie porywać się z motyką na słońce. Nie planujcie więcej, niż realnie moglibyście zrobić.

Propozycja odpowiedzi na potrzeby persony:

Polecenie dla badacza

PODZIELCIE SIĘ NA ROLE:

1. Klient, czyli odbiorca waszego biznesu.
2. Badacz, czyli osoba (lub osoby, jeśli jest was więcej niż 4 osoby) przeprowadzająca wywiad.
3. Skryba, czyli osoba spisująca odpowiedzi persony.

PRZEDSTAW SIĘ PERSONIE:

1. Powiedz, jak się nazywasz i jaką firmę reprezentujesz.
2. Przedstaw cel badania. Wyjaśnij, że w firmie, w której pracujesz, chcecie jak najlepiej dostosować swoją ofertę do potrzeb klientów.
3. Wyjaśnij, że zadasz kilka pytań i nie powinno zająć więcej niż 7 minut.

ZADAJ PYTANIA:

1. Opowiedz mi trochę o sobie. Jak masz na imię? Ile masz lat?
Gdzie mieszkasz?
2. Opowiedz, jak wygląda twój typowy dzień. Gdzie pracujesz/
uczysz się? Co lubisz robić w wolnym czasie?
3. Jaki masz cel do osiągnięcia w najbliższym czasie?
4. Co ci może w tym pomóc?
5. Co cię przed tym powstrzymuje?

OKREŚLCIE POTRZEBY I OBAWY PERSONY.

Pamiętaj, żeby nie dopowiadać swoich obaw i potrzeb. Wywiad się zakończył.

UZUPEŁNIJCIE ZDANIE:

W jakiś sposób możemy pomóc (imię), który/a obawia się (nazwa obawy), żeby spełnić jej/jego potrzebę (nazwa potrzeby).

ZAPROPONUJCIĘ ROZWIĄZANIE.

Zastanówcie się:

1. Jak udoskonalicie już istniejący produkt czy usługę, żeby lepiej odpowiedzieć na obawy i potrzeby klienta?
2. Jaki można wprowadzić nowy produkt lub usługę, żeby lepiej odpowiedzieć na obawy i potrzeby klienta?

Pamiętajcie, żeby nie porywać się z motyką na słońce. Nie planujcie więcej, niż realnie moglibyście zrobić.

Propozycja odpowiedzi na potrzeby klienta:

Polecenie dla skryby

PODZIELCIE SIĘ NA ROLE:

1. Klient, czyli odbiorca waszego biznesu.
2. Badacz, czyli osoba (lub osoby, jeśli jest was więcej niż 4 osoby) przeprowadzająca wywiad.
3. Skryba, czyli osoba spisująca odpowiedzi osoby.

SŁUCHAJ uważnie odpowiedzi Klienta.

NOTUJ dokładnie to, co mówi Klient. Pamiętaj, żeby zapisywać cytaty a nie swoje interpretacje.

PYTAJ Klienta czy dobrze rozumiałeś/aś, jeśli masz wątpliwości czy dobrze rozumiałeś/aś.

Pytania, które zadaje Badacz Klientowi:

4. Opowiedz mi trochę o sobie. Jak masz na imię? Ile masz lat?
Gdzie mieszkasz?
5. Opowiedz, jak wygląda twój typowy dzień. Gdzie pracujesz/
uczysz się? Co lubisz robić w wolnym czasie?
6. Jaki masz cel do osiągnięcia w najbliższym czasie?
7. Co ci może w tym pomóc?
8. Co cię przed tym powstrzymuje?

OKREŚLCIE POTRZEBY I OBAWY PERSONY.

Pamiętaj, żeby nie dopowiadać swoich obaw i potrzeb. Wywiad się zakończył.

UZUPEŁNIJCIE ZDANIE:

W jakiś sposób możemy pomóc (imię), który/a obawia się
..... (nazwa obawy), żeby spełnić jej/jego potrzebę
..... (nazwa potrzeby).

ZAPROPONUJCIE ROZWIĄZANIE.

Zastanówcie się:

1. Jak udoskonalicie już istniejący produkt czy usługę, żeby lepiej odpowiedzieć na obawy i potrzeby klienta?
2. Jaki można wprowadzić nowy produkt lub usługę, żeby lepiej odpowiedzieć na obawy i potrzeby klienta?

Pamiętajcie, żeby nie porywać się z motyką na słońce. Nie planujcie więcej, niż realnie moglibyście zrobić.

Propozycja odpowiedzi na potrzeby klienta:



Iceland
Liechtenstein
Norway grants

Młodzi Przedsiębiorczy. Program rozwoju kompetencji społecznych i obywatelskich w szkołach branżowych” korzysta z dofinansowania o wartości 110 187,00 EUR otrzymanego od Islandii, Liechtensteinu i Norwegii w ramach Funduszy EOG. Celem projektu jest wypracowanie i wdrożenie kompleksowego programu rozwijania kompetencji społecznych i obywatelskich (KS) uczniów szkół branżowych poprzez nauczanie przedsiębiorczości w praktyce.



Scenariusz powstał w 2022 roku w ramach projektu „1Planet4All - Razem dla klimatu” i został sfinansowany ze środków Unii Europejskiej.