

Case study – zastosowanie szkoleń immersyjnych z obszaru negocjacji

Poprawa umiejętności negocjacyjnych w międzynarodowej kancelarii prawnej

Wyzwanie



Klient - międzynarodowa kancelaria prawna, zatrudniająca kilkuset prawników w kilkunastu krajach na całym świecie. Zespół cechuje bardzo wysoki poziom merytoryczny świadczonych usług, jednak zdarzają się problemy w efektywnym negocjowaniu warunków umów z klientami. Pomimo ogromnej wiedzy prawniczej i imponującego portfolio klientów, brak umiejętności miękkich, głównie w obszarze skutecznych negocjacji, prowadzi do utraty potencjalnych kontraktów. Prawnicy są świetni pod względem prawnym, ale potrzebują wsparcia w rozwijaniu umiejętności negocjacyjnych, aby lepiej odpowiadać na potrzeby klientów.

Zaproponowane rozwiązanie

Aby rozwiązać ten problem, wdrożono kompleksowy program szkoleniowy, który składał się z czterech etapów:

1. Szkolenie e-learningowe z zakresu negocjacji

Pierwszym krokiem było zapewnienie wszystkim prawnikom dostępu do tradycyjnego kursu online. Szkolenie obejmowało podstawy negocjacji, etapy negocjacji oraz kluczowe techniki negocjacyjne, co pozwoliło uczestnikom na zdobycie teoretycznej wiedzy na temat procesu negocjacji. Każdy prawnik po ukończeniu kursu i zaliczeniu testu otrzymywał dostęp do kolejnego etapu szkolenia – wirtualnego treningu negocjacyjnego w VR. Zakończenie z wynikiem pozytywnym szkolenia e-learningowego warunkowało więc udział w wirtualnym treningu negocjacyjnym.



Zaproponowane rozwiązanie

2. Wirtualny trening negocjacyjny w VR

Po ukończeniu kursu e-learningowego, uczestnicy rozpoczęli praktyczne ćwiczenia z negocjacji w wirtualnej rzeczywistości. Dzięki okularom VR prawnicy mieli możliwość interakcji z awatarem, który odzwierciedlał różne scenariusze negocjacyjne, symulując złożone, realistyczne sytuacje, z jakimi spotykają się w pracy. Uczestnicy mogli dostosować trudność sesji negocjacyjnych, w tym poziom responsywności i nastroju awatara poprzez ustawienie odpowiednich parametrów rozmowy w panelu aplikacji.

Wyniki z treningów VR były automatycznie przesyłane do systemu LMS (Learning Management System), a gromadzone były dane na temat postępów użytkownika zapisywały się w panelu raportowym.



Zaproponowane rozwiązanie

3. Monitoring postępów i ponowny trening VR

Indywidualne raporty: W kolejnym kroku wyniki każdego uczestnika były analizowane przez eksperta z obszaru negocjacji (coacha negocjacji), który w czasie dedykowanych spotkań omawiał osiągnięcia i wyzwania oraz wskazywał luki w umiejętnościach.

Kolejne sesje VR: Na podstawie wskazań coacha odbywały się kolejne sesje treningowe w VR, gdzie uczestnicy mogli pracować nad obszarami wymagającymi poprawy. Wyniki z tych kolejnych sesji były porównywane z wcześniejszymi wynikami, co pozwalało na śledzenie postępów według ustalonych wskaźników i parametrów.



Zaproponowane rozwiązanie

4. Indywidualne sesje superwizyjne z coachem

Progres i dalsze działania: po osiągnięciu zakładanego poziomu poprawy w negocjacjach, uczestnicy byli kwalifikowani do kolejnego etapu, którym były sesje sparingowe z coachem (sparing partnerem). Tutaj skupiano się na bardziej zaawansowanych i skomplikowanych technikach negocjacyjnych, dostosowanych do indywidualnych potrzeb uczestników.



Wyniki

Dzięki połączeniu e-learningu, wirtualnych sesji treningowych w VR oraz coachingowego wsparcia, kancelaria zauważyła znaczący wzrost efektywności w negocjacjach. Prawnicy nie tylko lepiej radzili sobie z trudnymi klientami, ale także zauważono poprawę w retencji klientów oraz większą skuteczność w zawieraniu umów.



Wzrost liczby zawartych umów: po wdrożeniu programu szkoleniowego, kancelaria odnotowała **25%** wzrost liczby zawartych umów w ciągu **6 miesięcy**.



Skuteczność w negocjacjach: skuteczność negocjacji (procent negocjacji zakończonych pomyślnie) wzrosła z **70%** do **85%** po zakończeniu szkolenia VR.



Skrócenie czasu negocjacji: średni czas potrzebny na zamknięcie procesu negocjacji został skrócony **o 20%**, **z 10 dni do 8 dni**, co przyspieszyło zawieranie kontraktów.



Zadowolenie klientów (Net Promoter Score - NPS): satysfakcja klientów z procesu negocjacji wzrosła z **70** punktów NPS do **85** punktów NPS.



Średni wynik z testów e-learningowych: **95%** prawników ukończyło e-learningowe szkolenie negocjacyjne z wynikiem pozytywnym, przy średnim wyniku **85%** na teście końcowym.



Postęp w wynikach VR: wyniki w symulacjach VR poprawiły się średnio o **30%** w ciągu trzech kolejnych sesji treningowych, co odzwierciedla rosnącą skuteczność negocjacji.



Czas spędzony na treningach VR: każdy uczestnik spędził średnio **3,5 godziny** w ramach sesji VR, co bezpośrednio przełożyło się na poprawę wyników negocjacyjnych.

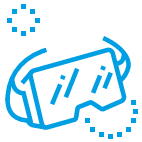


Procent uczestników osiągających zakładane poziomy umiejętności: **80%** uczestników osiągnęło zakładany poziom umiejętności negocjacyjnych w ciągu pierwszych **3 miesięcy** po rozpoczęciu szkolenia.

Logistyka procesu



Zarządzanie platformą e-learningową i VR: łatwa w obsłudze oraz intuicyjna platforma LMS, umożliwiająca szybki dostęp do materiałów, monitorowanie postępów oraz sprawną integrację wyników z sesji VR.



Zasoby sprzętowe: zapewnienie odpowiedniej liczby zestawów VR, skonfigurowanych z dedykowaną aplikacją symulującą realistyczne scenariusze negocjacyjne. Dostęp do mobilnych zestawów VR lub utworzenie specjalnych stref VR w biurach.



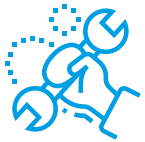
Harmonogramy sesji szkoleniowych: Planowanie sesji e-learningowych i VR oraz ustalanie indywidualnych spotkań z coachem oparte o elastyczny harmonogram, dostosowanym do dostępności prawników.



Dostęp do coachów negocjacji: Nawiązanie współpracy z doświadczonymi coachami negocjacyjnymi, którzy monitorują postępy i udzielają regularnego wsparcia podczas sesji indywidualnych.



Zarządzanie danymi i raportami: System do automatycznego gromadzenia danych z sesji VR oraz testów e-learningowych. Dane przechowywane w panelu raportowym, który ułatwia ich analizę i śledzenie postępów.



Wsparcie techniczne: Regularne wsparcie techniczne, zarówno dla użytkowników platformy e-learningowej, jak i VR, jest kluczowe. Szybkie rozwiązywanie problemów technicznych i zapewnienie płynność szkolenia.



Komunikacja wewnętrzna: Proces szkoleniowy uzupełniony komunikacją wewnętrzną (poprzez firmowy intranet), która informuje uczestników o postępach, harmonogramach oraz wynikach procesu, motywując ich do dalszych działań.



Bezpieczeństwo i zgodność z regulacjami: Biorąc pod uwagę poufność danych prawniczych i klientów, kancelaria wdraża rygorystyczne środki bezpieczeństwa, aby chronić informacje o uczestnikach i zapewnić zgodność z przepisami dotyczącymi ochrony danych.

Wnioski

Ten zintegrowany program szkoleniowy, łączący teorię z praktyką w wirtualnej rzeczywistości, okazał się idealnym rozwiązaniem dla kancelarii, która potrzebowała poprawić umiejętności miękkie swoich pracowników. Proces umożliwił indywidualną ścieżkę rozwoju umiejętności negocjacyjnych, a zaawansowana technologia VR pozwoliła na realistyczne ćwiczenia w bezpiecznym środowisku, które przeniosły się na rzeczywiste sukcesy w kontaktach z klientami.



Pokrewne zastosowania szkolenia VR

dla rozwoju umiejętności negocjacyjnych i miękkich w innych branżach

Istnieje wiele możliwości adaptacji szkolenia VR z inspekcji rusztowań w budownictwie do innych sektorów. Technologia VR może zostać wykorzystana w różnych branżach, gdzie inspekcja, precyzja i bezpieczeństwo mają kluczowe znaczenie. Oto kilka pokrewnych zastosowań:

Branża sprzedaży i obsługi klienta

- **Trening sprzedażowy i negocjacje z klientami:** szkolenie VR może symulować sytuacje sprzedażowe, gdzie pracownicy mogą ćwiczyć negocjacje cenowe, rozwiązywanie konfliktów i finalizowanie umów z klientami.
- **Szkolenie z obsługi trudnych klientów:** VR może symulować interakcje z wymagającymi klientami, co pozwala pracownikom na doskonalenie umiejętności radzenia sobie z trudnymi sytuacjami oraz budowanie pozytywnych relacji.



Pokrewne zastosowania szkolenia VR

dla rozwoju umiejętności negocjacyjnych i miękkich w innych branżach

Branża finansowa i bankowość

- **Negocjacje warunków kredytowych i finansowych:** pracownicy banków mogą przećwiczyć prowadzenie negocjacji z klientami na temat warunków kredytów, pożyczek czy produktów inwestycyjnych w realistycznych scenariuszach VR.
- **Trening w doradztwie finansowym:** VR może symulować spotkania doradcze z klientami, umożliwiając doradcom ćwiczenie odpowiednich strategii negocjacyjnych i technik komunikacyjnych w celu budowania zaufania i skutecznej sprzedaży usług finansowych.



Pokrewne zastosowania szkolenia VR

dla rozwoju umiejętności negocjacyjnych i miękkich w innych branżach

Branża technologiczna i IT

- **Negocjacje kontraktów IT:** specjaliści IT mogą ćwiczyć negocjacje dotyczące umów serwisowych, dostaw oprogramowania lub usług technologicznych, co pozwala im lepiej zarządzać relacjami z klientami i dostawcami.
- **Rozwiązywanie konfliktów w zespole projektowym:** VR może być wykorzystany do symulacji konfliktów wewnętrznych w zespole projektowym, co uczy uczestników efektywnego komunikowania się i rozwiązywania problemów w środowisku technologicznym.



Pokrewne zastosowania szkolenia VR

dla rozwoju umiejętności negocjacyjnych i miękkich w innych branżach

Branża ubezpieczeniowa

- **Negocjacje warunków polis ubezpieczeniowych:** agenci ubezpieczeniowi mogą ćwiczyć prowadzenie rozmów z klientami na temat zakresu i kosztów polis, co zwiększa ich zdolność do osiągania korzystnych warunków umów.
- **Rozmowy z klientami zgłaszających szkody:** VR może symulować trudne rozmowy z klientami, którzy zgłaszają szkody, co pozwala agentom na rozwijanie umiejętności empatii i skutecznego rozwiązania problemów klientów.



Pokrewne zastosowania szkolenia VR

dla rozwoju umiejętności negocjacyjnych i miękkich w innych branżach

Branża farmaceutyczna i medyczna

- **Negocjacje warunków umów z dostawcami:** specjaliści w branży farmaceutycznej mogą ćwiczyć negocjacje z dostawcami leków i sprzętu, co jest kluczowe dla uzyskania najlepszych warunków współpracy.
- **Szkolenie z zakresu relacji z lekarzami i placówkami medycznymi:** VR może symulować rozmowy negocjacyjne z lekarzami i przedstawicielami placówek medycznych w celu promowania nowych leków lub technologii medycznych, co wspiera efektywność działań sprzedażowych.



Pokrewne zastosowania szkolenia VR

dla rozwoju umiejętności negocjacyjnych i miękkich w innych branżach

Sektor publiczny i administracja



- **Negocjacje w projektach publicznych:** pracownicy administracji publicznej mogą ćwiczyć negocjacje dotyczące projektów finansowanych przez sektor publiczny, co pozwala na rozwój umiejętności zarządzania budżetem i komunikacji międzysektorowej.
- **Rozwiązywanie sporów społecznych:** VR może symulować negocjacje z obywatelami lub przedstawicielami społeczności, co jest przydatne w przypadku sporów dotyczących inwestycji publicznych, planów zagospodarowania przestrzennego czy innych projektów o znaczeniu lokalnym.

Zastosowanie VR do szkoleń z zakresu negocjacji i umiejętności miękkich jest nieocenione w branżach, gdzie sukces zależy od efektywnej komunikacji i budowania relacji z klientami lub partnerami. Adaptacja takiego programu do specyficznych potrzeb danej branży pozwala na skuteczniejsze przygotowanie pracowników, redukcję kosztownych błędów oraz podniesienie efektywności operacyjnej i satysfakcji klientów.