

*Rispettiamo i nostri avversari, ma non li temiamo.  
Sappiamo di avere ragione, ma non crediamo che gli altri ne abbiano meno.  
Vogliamo vincere, ma non vogliamo che gli altri perdano.  
Vogliamo apprendere, ma siamo lieti di insegnare.*

*Dalla nostra capacità di negoziare con senso di giustizia, di onestà e di equità, nasce la speranza di un mondo diverso.*

1. Win Win Manager – Gruppomega.....	2
Cosa è Win Win Manager .....	2
Perché Win Win Manager?.....	2
2. PERCHÉ GIOCARE.....	2
3. COME SI GIOCA.....	2
Come si gioca (istruzioni passo per passo) .....	3
4. CLASSIFICHE .....	5
5. IL FORM .....	5
6. REGOLAMENTO (AGGIORNATO AL 25-6-2012) .....	7
7. VALORE SCIENTIFICO DI WIN WIN MANAGER.....	8
8. Domande frequenti .....	8
GENERALI.....	8
Il mio avversario non si fa vivo! .....	8
Non ricevo le mail!.....	8
Come viene assegnato l'avversario? .....	8
Come si stabilisce quale gruppo si aggiudica la vittoria? .....	8
CONSEGNA DELL'ESITO.....	8
Cosa succede se non raggiungo l'accordo? .....	8
Cosa devo fare in caso di perplessità in sede di consegna dell'esito? .....	9
L'accordo che ho sottoscritto prevede delle variabili che non possono essere inserite nel form .....	9
Cosa succede se consegnando l'esito le due controparti inseriscono valori diversi? .....	9
9. Aiuto specifico per scenario .....	9
SCENARIO 1 .....	9
SCENARI 2/3 - ICT .....	9

## 1. Win Win Manager – Gruppomega

Il corso di Tecniche di Negoziato somministrato nei giorni 28 e 29 giugno presso Gruppomega è integrato con un business game di negoziazione unico al mondo. L'obiettivo è quello di offrire ai discenti una formazione superiore, fatta di applicazione degli insegnamenti teorici a casi realistici.

### Cosa è Win Win Manager

Win Win Manager si basa sul moderno criterio di didattica incentrata sui “*metodi sperimentali*”: sull'imparare facendo.

### Perché Win Win Manager?

“Win Win” proviene dalla letteratura sulla negoziazione, e si riferisce a quel tipo di trattative anche dette “integrative”; concettualmente contrapposte a quelle “distributive” e a quelle “posizionali” (il muro contro muro, per intenderci). Win Win Manager permette agli utenti di accrescere la propria conoscenza di tecniche negoziali e di capacità persuasive. La studiata struttura del gioco è finalizzata a favorire il raggiungimento di accordi di tipo integrativo e la conduzione di negoziati costruttivi. “Manager” deriva dalle tipologie di negoziazione che il gioco propone, in cui quasi sempre sono riportate delle concrete problematiche manageriali.

## 2. PERCHÉ GIOCARE

Un buon negoziatore, oltre ad avere bisogno di solide basi teoriche, non può avere grande successo senza esercitarsi adeguatamente. Naturalmente negoziare implica guadagnare o perdere benefici, cosa che molto spesso coincide col guadagnare o perdere denaro. Maggiore è il livello di professionalità che si vuole raggiungere, maggiore è l'importanza delle decisioni da prendere, e dunque il peso di un accordo svantaggioso può essere molto rilevante. Nessuna azienda, o nazione, permette a giovani negoziatori di fare esperienza rischiando denaro o ritorsioni. La simulazione permette di farlo, senza rischi concreti, garantendo buoni risultati.

Per questo coloro che aspirano a diventare negoziatori possono trovare in Win Win Manager un insostituibile mezzo di autoperfezionamento.

## 3. COME SI GIOCA

Il giocatore riceve, ogni qual volta lo richiede, un file storico: un documento nel quale è descritta una ambientazione ed il suo ruolo all'interno di essa nonché la relazione che lo lega alla controparte (*Es amministratore delegato di una società che deve negoziare un rinnovo contrattuale con la controparte, la quale potrà essere il rappresentante del sindacato*). La negoziazione avverrà in modalità asincrona, online, tramite l'ausilio di una zona adibita a tal fine, accessibile solo ai negoziatori e allo staff. In funzione dei risultati che i giocatori raggiungono al termine della trattativa viene assegnato loro un punteggio compreso tra **0 e 200**. E' opportuno spendere alcune parole su tali valori di soglia:

- raggiungere il valore massimo non implica necessariamente far raggiungere quello minimo all'avversario: talvolta una simile strategia può nuocere (*esempio di ambientazione in condizioni di alta visibilità mediatica*)

- per raggiungere il valore massimo è necessario ottenere il massimo risultato possibile per la propria fazione; in generale i valori di soglia sono raggiungibili molto difficilmente.
- il valore “100” equivale al non accordo in assenza di condizioni più restrittive (*esempio di negoziatore i cui stakeholders necessitano di un accordo a tutti i costi: se non si riesce il punteggio potrà essere molto negativo*).
- al calcolo del punteggio concorrono fattori numerici (*tipicamente denaro*) e fattori non numerici (*ad esempio concessioni di benefits*). Gli algoritmi non sono mai resi noti, ma nei testi possono essere presenti riferimenti sulle questioni da ritenersi prioritarie e su quelle accessorie.
- la somma dei punteggi dei due giocatori non può superare 400.

Di volta in volta il punteggio viene sommato a quelli ottenuti svolgendo altre simulazioni andando a definire un valore totale visibile nella classifica (Tab. 1).

## Come si gioca (istruzioni passo per passo)

### A. Prima fase: registrazione al gioco.

1. Dalla home page del sito clicca su “Registrazione” sulla sinistra.
2. Compila il form con tutti i dati richiesti e clicca su “Registrati”.
  - **Fai attenzione a selezionare il gruppo che ti è stato assegnato dal docente!**
3. Apri l’e-mail inviata automaticamente nella tua casella di posta, e clicca sul link indicato per completare la registrazione.

### B. Seconda fase: accesso all’ambientazione di gioco.

- A. dalla home page esegui il log-in;

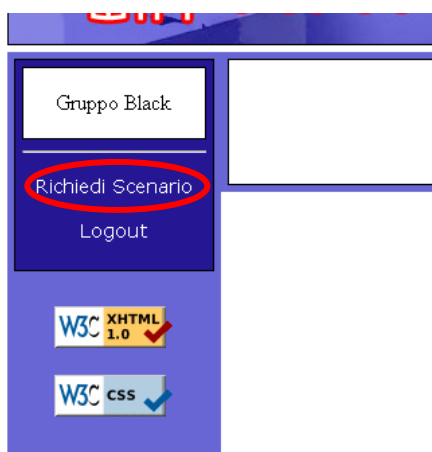


Figura 1 – Link da cliccare per ricevere lo scenario

- B. clicca su “**Richiedi scenario**” (vedi Figura 1) per accedere alla prima ambientazione (livello 1). A questo punto si possono verificare 2 possibilità:
  - a. c’è almeno un altro giocatore disponibile per giocare al tuo stesso livello (cioè un giocatore che ha richiesto la prima ambientazione e a cui ancora non è stato assegnato un “avversario” con cui negoziare). → In questo caso, ti comparirà

automaticamente il testo che descrive la prima ambientazione ed il nome del giocatore che ti è stato assegnato come “avversario”

- b. Non c'è, al momento, alcun giocatore disponibile per giocare allo stesso livello. → In questo caso, ti comparirà una pagina di servizio che ti invita ad attendere l'arrivo di un giocatore per il tuo stesso livello. Quando quest'ultimo sarà disponibile, ti verrà inviata una mail di notifica e comparirà in automatico il testo descrittivo, come detto al punto (a).

### C. Terza fase: la negoziazione

- a. una volta visualizzati l'ambientazione e l'avversario, clicca su “**Vai alla trattativa**”.
- b. A questo punto puoi decidere se fare la prima mossa, cliccando sul pulsante “**scrivi un messaggio**”, oppure aspettare che sia l'altro giocatore ad aprire la conversazione, per poi rispondergli.
- c. La trattativa è partita, portala avanti facendo proposte al tuo avversario e rispondendo alle sue, secondo le istruzioni contenute nel tuo file storico. Ricordati di controllare quotidianamente se il tuo avversario ha inserito nuovi messaggi per te, e di non farlo aspettare troppo a lungo!<sup>1</sup>
- d. La trattativa va condotta simulando un dialogo in tempo reale / chat, e **non** uno scambio di email o lettere.



Figura 2 – Esempio di messaggio

### D. Quarta fase: conclusione e passaggio al livello successivo

<sup>1</sup> Se sono trascorse 36 ore dal tuo ultimo messaggio, e l'avversario non ti ha ancora risposto, nella tua zona personale (nella home page) apparirà un tasto che ti permetterà di inviargli un sollecito, cliccalo.

Dal momento in cui avrai cliccato partirà un contatore, se dopo 24 ore l'avversario ancora non si sarà fatto vivo non dovrai far altro che **aspettare ancora**. Appena possibile ti sarà sostituito senza che sia necessaria alcuna ulteriore notificazione da parte tua.

- a. quando nel forum hai raggiunto un accordo definitivo con il tuo avversario, clicca su **“Consegna esito”**
- b. compila il form con tutti i dati ed inviali cliccando su **“Firma il contratto”**: a questo punto la tua prima negoziazione è conclusa e puoi passare alla successiva. Se i form inseriti da te e dal tuo avversario non sono congruenti vi verrà inviata una mail. In tal caso entrambi dovrete reinserire i termini dell'accordo, facendo attenzione a non sbagliare, e ricordandovi che:
  - i. eventuali numeri decimali vanno scritti col punto (0.35) e non con la virgola!
  - ii. valori che non contengono decimali non devono avere segni di interpunzione (80.000 viene letto dal sistema “ottanta”)
- c. Clicca su **“Richiedi scenario”** per accedere alla seconda ambientazione (livello 2) e il gioco riparte come descritto sopra, con una nuova ambientazione, ed un nuovo giocatore avversario.

## 4. CLASSIFICHE

**Username:** è la userid di accesso alle zone riservate del sito. Essa è necessaria per:

1. Modificare alcune scelte fatte in sede di registrazione.
2. Accedere alla propria zona personale per richiedere un'ambientazione nuova.
3. Condurre la trattativa
4. Accedere alla zona “consegna l'esito”, ove occorre scrivere, sfruttando apposite maschere standard, l'esito dell'ultima negoziazione svolta.

**Rank:** il rank è dato dal livello di punteggio complessivo. A parità di punteggio è primo colui che ha svolto più simulazioni. Membri a lungo inattivi vengono sospesi temporaneamente dalla classifica.

**Livello:** corrisponde al numero di form correttamente inviati e confermati dalla controparte al termine delle negoziazioni.

**Punteggio:** equivale alla somma dei punteggi assegnati sulla base dei form inviati.

**Reputazione:** al termine di ogni negoziazione il giocatore valuta il proprio livello di soddisfazione sull'esito del negoziato e sul comportamento dell'avversario. La media di tali valori è ritenuta indicativa delle capacità dell'avversario di competere correttamente. Dalla media dei numeri ricevuti di volta in volta si ottiene quello presente nell'ultima colonna della classifica.

## 5. IL FORM

Al termine di ogni negoziazione, i giocatori debbono compilare nella propria zona privata del sito un form (Figura 3).

## Tutorial Win Win Manager, v. Gruppomega

The screenshot displays a web-based form for negotiating an outcome. On the left, a vertical menu contains links for 'Logout', 'Scenario', 'Consegna esito', and 'Vai alla trattativa'. Below the menu are logos for 'WSC CENTRAL 3.0' and 'WSC ccs'. The main form area has a header with instructions: 'Per valori decimali usare il punto, NON la virgola. Esempio: 13.5, 123.45, 47.826'. Below this is a checkbox 'Non abbiamo raggiunto un accordo'. The form contains several input fields and radio buttons: 'Percentuale Mr. White' and 'Percentuale Mr. Black' (text boxes); 'Amministratore delegato' with radio buttons for 'Acqa', 'Kappa', and 'Atro'; 'Conguaglio a Mr. White' and 'Conguaglio a Mr. Black' (text boxes); 'Nome della società' with radio buttons for 'Acqa', 'Kappa', and 'Atro'; and 'Sede amministrativa' with radio buttons for 'Roma', 'Milano', and 'Entrambe'. At the bottom, there are two 10-point rating scales: 'Indica la tua soddisfazione sull'esito raggiunto' and 'Indica la tua valutazione sul comportamento dell'avversario'. Below the scales is a text box for 'Invia il tuo feedback al tuo avversario!'. At the very bottom, there are buttons for 'Firma il contratto', 'Di nuovo l'accordo non va bene', and 'Chiudi'.

Figura 3 – Esempio di form di consegna dell'esito

I due “contratti virtuali” devono **corrispondere esattamente** affinché il sistema possa assegnare il punteggio.

Nel caso in cui i due contratti non dovessero corrispondere, entrambi i giocatori saranno avvisati con messaggi nella propria zona personale e via e-mail: sarà sufficiente che entrambi ripetano la compilazione del form per ricevere il punteggio ed il feedback.

Qualora avessi dei dubbi nella compilazione del form, clicca in alto a destra sul pulsante **Help** accederai ad una spiegazione precisa di ogni voce.

Tieni presente che il sistema **non riconosce la virgola** e che **il punto è il separatore decimale**, quindi: 10.000 vuol dire “dieci”; 10,5 è sbagliato!

Una volta compilato il form, potrai esprimere la tua soddisfazione relativa all’esito del negoziato e al comportamento della controparte, in una scala da 1 a 10 ove dieci esprime il valore massimo. Potrai anche inviare un messaggio di testo all’avversario descrivendo quali atteggiamenti o argomentazioni hanno lasciato il segno (nel bene o nel male). **Il tuo feedback è di fondamentale importanza per l’avversario!**

**Nota importante:** nella pagina di consegna dell’esito, scorrendo in basso, potrai leggere tutti i messaggi della trattativa ed il testo dello storico!

Una volta consegnato l’accordo, ti apparirà una schermata con il punteggio che ti è stato attribuito ed il messaggio inviatoti dalla controparte:

## 6. REGOLAMENTO (AGGIORNATO AL 25-6-2012)

Win Win Manager è un gioco di ruolo, durante le negoziazioni è determinante interpretare il personaggio che è stato assegnato, sia esso di sesso differente, o sia il suo ruolo nell'ambientazione non gradito.

E' proibito

- \* fare riferimenti ad eventi esterni a quelli specificati nell'ambientazione;
- \* creare falsi account per negoziare con se stessi al fine di avvantaggiarsi: tale comportamento, ove sia ravvisato, comporterà la squalifica di tutti gli account e la notifica a eventuali imprese tratte in inganno;
- \* inviare feedback contenenti offese, insulti o polemiche sterili: tali atteggiamenti verranno sanzionati con decurtazione del punteggio e, nei casi più gravi, con il ban dal gioco;
- \* registrare o controllare più di un account;
- \* condividere la propria password con altre persone;
- \* registrare un indirizzo email diverso dal proprio;
- \* offendere gli altri utenti durante le negoziazioni.

Non è possibile richiedere materiale per una nuova negoziazione senza aver concluso quella precedente.

Se la data limite di consegna del form è prestabilita nel materiale inviato, il mancato compilamento entro la deadline equivale al non raggiungimento dell'accordo.

Se i form inviati dai negoziatori risultano differenti, dopo un breve periodo di tempo concesso per correggere eventuali inesattezze accidentali, l'esito della negoziazione viene considerato "non accordo".

Lo staff di Win Win Manager può, se lo ritiene necessario, cancellare o sospendere un account senza essere tenuto a dare alcun preavviso o giustificazione all'utente che lo possiede.

L'utente è consapevole che al fine di garantire continue innovazioni, il gioco è in fase di sperimentazione permanente, e che potranno insorgere problemi di codice del tutto indipendenti dalla volontà dello staff. Qualsiasi sia l'entità del problema l'utente rinuncia a qualsiasi rivalsa nei confronti dello staff, che in buona fede farà tutto il possibile per risolverlo tempestivamente.

È vietato e punito con la cancellazione dell'account:

- \* l'uso di qualsiasi meccanismo, software o altra utilità in connessione con il sito che potrebbe causare guai, difetti, interruzioni o che potrebbe in altri modi interferire con il funzionamento e il corso del gioco;
- \* il bloccare, modificare o cancellare contenuti generati dal gioco, o in qualsiasi altro modo interferire con il funzionamento o il corso del gioco.

## 7. VALORE SCIENTIFICO DI WIN WIN MANAGER

La **Business Simulation** consente di bilanciare coerentemente teoria e pratica. La formazione tradizionale diventa sempre più inadeguata rispetto alle nuove esigenze aziendali.

La competitività del mercato, non consente alle aziende di crescere "per tentativi", di commettere errori, dato che e' troppo elevato il rischio di perdere la partita. In Win Win Manager i giocatori vengono sottoposti allo studio di dieci scenari, di difficoltà incrementale, dove potranno confrontarsi con problematiche assai rilevanti. Il percorso di ogni giocatore gli permetterà quindi di affrontare questioni la cui criticità è talvolta trascurata nella realtà come la prenegoziiazione, il rischio di rottura degli accordi, la selezione delle clausole rilevanti, il fattore tempo, il fattore di ingerenza dei media. L'assegnazione dei punteggi è pensata in modo tale da garantire che al termine del percorso il vincitore della classifica risulti anche il miglior negoziatore.

## 8. Domande frequenti

### GENERALI

#### Il mio avversario non si fa vivo!

Se il vostro avversario non risponde da più di 36 ore potete utilizzare il pulsante nella vostra zona personale. Automaticamente gli verrà inviata una segnalazione via mail . Se dopo ulteriori 36 ore non si sarà fatto vivo fate un'ulteriore segnalazione e provvederemo a cambiare negoziatore nel vostro tavolo delle trattative.

#### Non ricevo le mail!

Se non trovi le mail (di attivazione o di alert) controlla sempre che non finiscano nella cartella spam. Una volta fugata questa possibilità contattaci a [admin@wwmanager.eu](mailto:admin@wwmanager.eu), specificando la mail con la quale sei registrato e il nome utente. Se necessiti di attivazione provvederemo manualmente.

#### Come viene assegnato l'avversario?

Viene assegnato il primo avversario disponibile della squadra avversaria (gruppo1 o gruppo2), il quale deve essere diverso da quello affrontato nello scenario precedente.

#### Come si stabilisce quale gruppo si aggiudica la vittoria?

Vincerà il gruppo che conseguirà almeno due su tre dei seguenti obiettivi: maggior punteggio totale, maggiore reputazione media, miglior negoziatore per punteggio.

### CONSEGNA DELL'ESITO

#### Cosa succede se non raggiungo l'accordo?

Barra la casellina "**Non abbiamo raggiunto un accordo**" e clicca su "**Dichiaro l'accordo non raggiunto**". Non dimenticare di compilare i campi che rimangono editabili, specie quello della reputazione. A te e al tuo avversario verrà assegnato un punteggio in funzione di quanto il non accordo impatti in modo negativo sui vostri interessi.



### **Cosa devo fare in caso di perplessità in sede di consegna dell'esito?**

Prima di tutto consulta la pagina di aiuto cui puoi accedere dal pulsante **Help**. Se non trovi la risposta al tuo problema o la ritieni ambigua o inadeguata non esitare ad inviare il tuo dubbio alla mail [admin@wwmanager.eu](mailto:admin@wwmanager.eu) intitolato [Numero scenario] – [Nome utente] – [Domanda]

### **L'accordo che ho sottoscritto prevede delle variabili che non possono essere inserite nel form**

Se durante la negoziazione sono state introdotte delle variabili non considerate in questo form, sappi che esse non avranno alcun valore al fine del calcolo del tuo punteggio o di quello avversario. Se ritieni che esse dovrebbero essere presenti in una negoziazione simile non esitare a farcelo sapere mandando una mail a [admin@wwmanager.eu](mailto:admin@wwmanager.eu).

### **Cosa succede se consegnando l'esito le due controparti inseriscono valori diversi?**

Il sistema riconosce il disallineamento e ne informa le controparti, le quali devono reinserire i dati. Consigliamo agli utenti, qualora questa circostanza dovesse manifestarsi, di concordare nuovamente in modo univoco le voci da inserire nel form.

## **9. Aiuto specifico per scenario**

### **SCENARIO 1**

#### ***Cosa devo scrivere nel form?***

**Percentuale a Mr Black:** vale a dire la percentuale di controllo che spetterà a Mr Black sulla società risultato della fusione. Se ad esempio essa ammonta al 50% nella casella va scritto solo 50.

**Percentuale a Mr. White:** sarà il complemento a cento della percentuale a Mr Black (automatico).

**Conguaglio a Mr Black:** è la cifra di denaro che viene consegnata a Mr Black da Mr White. Viceversa il conguaglio a Mr. White

**Amministratore delegato e nome della società:** occorrerà scegliere se mantenere uno dei due preesistenti o prenderne un terzo. Se ad esempio si vuole scegliere l'amministratore delegato in carica alla Kappa, occorrerà selezionare l'opzione "Kappa".

**Sede amministrativa:** sarà possibile scegliere di mantenere operativa solo una delle due sedi amministrative, oppure entrambe.

### **SCENARI 2/3 - ICT**

**Prezzo hardware e software:** il prezzo concordato per la componente hardware/software. Non è possibile siglare un accordo che non includa questa componente, la quale inoltre deve rispettare gli eventuali limiti massimi e minimi prescritti dalle politiche commerciali.

**Prezzo dei servizi:** il prezzo concordato per il pacchetto di servizi che include configurazione Software e Hardware, integrazione con il sistema già in possesso del cliente, garanzia di 12 mesi su malfunzionamenti di hardware e software, piano di formazione all'uso del prodotto per un utente. Se presente, il prezzo deve rispettare gli eventuali limiti massimi e minimi prescritti dalle politiche commerciali.

**Opzioni:** fanno riferimento al prezzo concordato per ciascuna delle opzioni possibili:



- a. *corso di formazione a quattro dipendenti aggiuntivi del cliente al corretto uso dei prodotti*
- b. *garanzia hardware aggiuntiva di 12 mesi*
- c. *garanzia hardware aggiuntiva di 24 mesi*
- d. *prodotti spare da depositare presso il magazzino del cliente*
- e. *aggiornamento del software per i 12 mesi successivi ai primi 12*
- f. *aggiornamento del software per i 24 mesi successivi ai primi 12*
- g. *update tecnologico al 36 mese*
- h. *pagamento superiore di 60 giorni rispetto a quella contrattuale*
- i. *riduzione dei tempi di consegna di 30 giorni ( da 120 a 90 )*
- j. *riduzione dei tempi di consegna di 60 giorni ( da 120 a 60 )*

Se la casella corrispondente viene lasciata vuota, l'opzione non è prevista nell'accordo. Se nella casella corrispondente viene inserito il valore "0", l'opzione è inclusa nell'accordo a titolo gratuito. Se nella casella viene inserito un valore X maggiore di 0, l'opzione è inclusa nell'accordo al prezzo X. Le opzioni b/c, e/f e i/j sono mutuamente esclusive, il sistema impedisce il loro compilamento simultaneo.

**Pulsante calcola incentivo:** è possibile compilare l'esito e - prima di firmare l'accordo - cliccare il pulsante "calcola incentivo" per stimare l'incentivo che riceveresti nel caso in cui l'accordo venisse siglato secondo quei termini. Questo strumento è molto utile per scegliere la propria massima posizione plausibile e la propria BATNA.