



SUCCESS INSIGHTS®

Értékesítési verzió

*"Aki másokat ismer, az tanult,
aki önmagát ismeri, bölcs."
-Lao Ce*

MINTA Anna

2002.1.30

www.psidium.hu
info@psidium.hu



BEVEZETÉS

A viselkedéstudomány szerint a legeredményesebb emberek azok, akik tisztában vannak saját magukkal, ismerik erősségeiket és gyengeségeiket, így stratégiákat tudnak kidolgozni arra, hogyan feleljenek meg a környezetük támasztotta követelményeknek.

Az ember viselkedése személyiségének szükséges és elválaszthatatlan része. Más szóval, viselkedésünk jelentős részét az "anyatermészettől" kapjuk (velünk születik), egy másik jelentős részét pedig az "anyatejjel" (neveltetésünkkel) szívjuk magunkba. Ez nem más, mint "cselekvésmódunk" univerzális nyelve, avagy a megfigyelhető emberi viselkedésünk.

Ez a profil a normális viselkedés következő négy dimenzióját méri:

- hogyan reagál a problémákra és a kihívásokra,
- hogyan vesz rá másokat véleményének elfogadására,
- hogyan reagál a környezet ritmusára,
- hogyan reagál a mások alkotta szabályokra és eljárásrendre.

A riport a viselkedési stílusunkat elemzi. És amit állít az 100%-ig igaz? Igen, nem, meglehet. Jelen riportban csak a viselkedés mérésével foglalkozunk. A viselkedési tendenciákat jellemezzük. Ha a profilt pontosítani kívánja, a nem helytálló megállapításokhoz tetszés szerint megjegyzéseket fűzhet, illetve módosíthatja őket, de csak ha barátai, kollégái is egyetértenek.

*"Eltérő intenzitással ugyan, de minden emberen megfigyelhetők mind a négy viselkedés jegyei."
-W.M. Marston*



ÉRTÉKESÍTÉSI JELLEGZETESSÉGEK

A jelentés a kapott válaszok alapján általános megállapítások formájában nagy vonalakban mutatja be, hogy Anna milyen stílusban dolgozik. Ebből a részből az derül ki, hogy Anna hogyan viszonyul a felkészüléshez, az előadáshoz, a kifogások kezeléséhez, az üzlet lezárásához és a kiszolgáláshoz. A megállapításokból kiderül, hogy természetéből adódóan milyen stílusban viselkedne munkavégzés közben. A kapott értékesítési képzés, illetve saját tapasztalata alapján törölje, illetve módosítsa a helytelennek tartott megállapításokat.

Anna olyan területen szeret üzletkötőként dolgozni, ahol ismeri az ügyfeleket. Így tudja, milyen üzleti körülményekre számíthat, és ilyen helyzetben jó teljesítményre képes. A bevált, kitaposott munkamódszer mellett nagy türelemmel kitart. Óvakodik olyan új termék értékesítésétől, amely még nem bizonyította, hogy elvárásainak megfelel. Annának ugyanis saját normái vannak. Ezek szerint értékeli az új termékeket, mintha saját maga használná őket, és ugyanezeket a normákat alkalmazza az üzletkötésben. Annának nehezebbé esik kiszolgálni az agresszív vevőt, akit csak az anyagi előnyök érdekelnek. Az ilyen vevőhöz képest Anna természetes üzletkötői stílusa túl lassú. Néha több kedve van materiális javak, mint nem kézzelfogható termékek értékesítéséhez. Ugyan feltehetőleg mind a két terméktípussal meg tudna birkózni, kényelmesebben érzi magát olyan termékek körében, amelyek láthatók, amelyeket meg lehet érinteni. A legtöbb ügyfél kellemesen érzi magát társaságában, mert Anna rendszerint felkészül a tárgyalásra, és az információkat logikus sorrendben adja elő. Egyik erőssége, hogy képes az embereket meghallgatni, mondanivalójukra odafigyelni. Van türelme kivárni, amíg a vevő részletesen elmagyarázza, mire van szüksége.

Anna az ellenvetésekre tényekkel és adatokkal reagál. Ha nincsenek információi, légből kapott választ inkább nem ad, és előfordul, hogy nagyon zavarba jön, ha olyan kifogást emelnek, amelyre megfelelő adatok híján nem tud válaszolni. Esetenként túl



ÉRTÉKESÍTÉSI JELLEGZETESSÉGEK

sok időt tölt az irodában, és ezt arra fordítja, hogy megfelelően felkészüljön, mert kimondottan frusztrálva érzi magát, ha az ügyféltől olyan kérdést kap, amelyre nem tud válaszolni. Az ellenvetések kezelésére alapvetően azt a módszert használja, hogy a lehetséges kifogásokat a bemutató előadás során eleve sorra megcáfolja. A termékeket, szolgáltatásokat hosszasan mutatja be, a bemutató ezért sokáig tart, ami erősség és hátrány egyaránt lehet. A bonyolult vagy drága termék értékesítése esetén pedig kimondottan előnyös, ha a bemutató hosszabb, időigényesebb. A rugalmassággal gondja lehet. Az értékesítésben inkább a saját jól bevált módszerét alkalmazza, és azt nem igazán hajlandó az ügyfél vételi szokásaihoz igazítani. Szerint az ellenvetéseket azzal lehet elkerülni, ha a bemutató szakaszban minden lehetséges kifogást megválaszolunk. Így aztán az ügyfélnek nem marad kifogásolnivalója, és ezért nincs mivel foglalkozni.

Anna törődik azzal, hogy minden ügyfele a tőle telhető legjobb kiszolgálásban részesüljön. Tökéletes megelégedettségben ringathatja magát csupán azzal, hogy a régi ügyfeleit kiszolgálja, és nem törekszik eléggé új üzleteket kötni. Általában lassan reagál az ellenállásra a lezárás szakaszában. Nem szereti a konfrontációt, ezért ha lehet, kerüli az ellenállást. Szereti vevőszolgálattal, szervizzel kiegészíteni az általa eladott terméket, olyannyira, hogy ez az egyik erőssége. Anna hajlamos arra, hogy a lezárást finoman előkészítve érje el, és sosem erőlteti, hanem inkább állandóan visszajár az ügyfélhez, amíg a megrendelést meg nem kapja. A lezárásra a legjobb módszere a szívóosság lehet. Időnként több időre van szüksége az üzlet lezárásához, mert a kelleténél többet foglalkozik a termék vagy szolgáltatás bemutatásával.



ÉRTÉK A SZERVEZET SZÁMÁRA

Ez a fejezet azt mutatja be, hogy Anna természetéből adódóan milyen adottságokkal, milyen magatartás szerint látja el a munkáját. A megállapításokból kiolvasható, milyen szerepe lehet Annának a szervezetben. A szervezet pedig kialakíthat egy olyan rendszert, amelynek révén Anna egy-egy értékes vonása kiaknázzhatóvá, maga Anna pedig a csapat elválaszthatatlan részévé válik.

- Rugalmas.
- Tiszteletben tartja hatalmat és a szervezet berendezkedését.
- Jó érzékkel békíti ki az összetűzésben állókat - nyugalmat, stabilitást sugall.
- Döntéseihez adatokat gyűjt.
- Jó kapcsolatteremtő.
- Figyel a minőségre.
- Az összeütközésekből eredményt kovácsol.
- Az emberekre koncentrálnak.
- A csapat együttműködő tagja.



KOMMUNIKÁCIÓS LISTA

A legtöbb ember tudatosan figyeli, és nagyon érzékenyen reagál arra, ahogy vele kommunikálnak. Sokan rendkívül fontosnak és jelentősnek tartják az emberek közötti kommunikáció javítása szempontjából mindazt, ami ebben a fejezetben olvasható. Az alábbi felsorolás arról szól, MIT KELL TENNIE, ha Annával kommunikál. Olvassa el a megállapításokat, és válassza ki azt a hármat, négyet közülük, amelyek Annával való hatékony kommunikációhoz a legfontosabbak.

Mit kell tenni?

- Kommunikációját precíz tényekkel és adatokkal támassza alá.
- Ne sajnálja az időt, legyen kitartó.
- Szolgáltasson biztosítékot arra nézve, hogy Anna döntései csökkenteni fogják a kockázatokat; olyan biztosítékot adjon, amely számára előnyt jelent.
- Tárgyalás közben ne térjen el az eredeti témától, ne kalandozzon.
- A vállalásokat határozza meg pontosan (lehetőleg írásban).
- Türelmesen szedje ki belőle személyes céljait, és közösen haladva segítsen neki azokat elérni, legyen figyelmes és reagáljon rugalmasan.
- Új intézkedések foganatosításához készítsen időbeosztást, menetrendet.
- Ne sajnálja az időt, győződjön meg arról, hogy Anna egyetért, és érti, amit mondott.
- Legyen őszinte, és beszéljen őszinteségről árulkodó hangon.
- Adjon időt arra, hogy Anna kérdéseket tegyen fel.
- Ha nem ért egyet, a sértődést vagy a személyes okokat keresse.
- Adjon személyes garanciákat, és maximálisan szavatolt, világos, konkrét megoldásokat.



KOMMUNIKÁCIÓS TILALOMFÁK

A jelentésnek ebben a részében egy felsorolást lát arról, mit NEM SZABAD tennie, ha Annával kommunikál. Tekintsék át a megállapításokat közösen, és válasszák ki azokat a módszereket, amelyek a kommunikáció során frusztrációhoz, eredménytelenséghez vezetnek. Ezáltal mindketten lehetőséget kapnak arra, hogy lényegesen hatékonyabban kommunikáljanak egymással.

Tilalomfák:

- Ne legyen lekezelő, ravaszkodással, bátorítással ne alázza meg.
- Ne önkényeskedjen, ne legyen követelődző; ne éljen vissza a pozíciójával.
- Ne tárgyaljon vele, amikor nagyon dühös.
- A célokat illetően ne kényszerítse túl gyors reakcióra. Ne mondja azt, hogy "Elmondom, hogy én hogyan látom a kérdést".
- Előadásában ne cserélje fel véletlenszerűen a témák sorrendjét.
- Ne keménykedjen, ne szabjon irreális határidőt.
- Ne legyen hirtelen, ne siessen.
- Ne próbálja meg manipulálni, belesodorni a megállapodásba pusztán azért, mert Anna valószínűleg nem fejt ki ellenállást.
- Ne használjon bizonytalan forrásból származó ajánlólevelet.
- Ne bízza magát a szerencséjére.
- Ne ígérjen olyan biztosítékot vagy garanciát, amelynek teljesítésére képtelen.
- Ne tegyen betarthatatlan ígéreteket.
- Ne hozzon Anna helyett döntéseket, mert kedvét szegi vele. De ne is hagyja támogatás nélkül elbizonytalanodni.



ÉRTÉKESÍTÉSI JAVASLATOK

Ez a rész olyan módszereket javasol, amelyek segítségével Anna jobban kommunikálhat a különböző viselkedési stílusú vevőkkel. Az ötletek között rövid leírást adunk azokról a jellegzetes típusokról, akikkel kapcsolatba kerülhet. Ha Anna kommunikációs stílusát a partner igényeinek megfelelően alakítja, sikeresebben, eredményesebben kommunikálhat. Elképzelhető, hogy gyakorolnia kell, és csak azt követően lesz képes a saját kommunikációját egy másik személy eltérő stílusa szerint rugalmasan alakítani. Ez a rugalmasság, valamint a partner igényeinek megértésére való képesség a kiemelkedő üzletkötő ismertető jegye.

<p>Ha olyan személynek ad el, aki megbízható, nett, konzervatív, maximalista, óvatos és tiszteli a szabályokat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Készüljön föl "mondandójából". ■ Ragaszkodjon a témához, tényekkel igazolja, amit mond. ■ Legyen pontos és reális, ne túlozzon. <p>Feszültséget, elégedetlenséget okozó tényezők:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ne legyen szeles, kötetlen, közvetlen vagy hangoskodó. ■ Ne vesztegessen az időt udvarias csevegéssel. ■ Ne legyen se rendezetlen, se rendetlen. 	<p>Ha olyan személynek ad el, aki ambiciózus, határozott, energikus, van akaratereje, önálló és célratörő:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Legyen világos, konkrét, rövid és tárgyyszerű. ■ Maradjon a témánál. Tartson hatásos prezentációt. ■ Készítse elő, "gyűjtse csokorba" a kiegészítő anyagokat. <p>Feszültséget, elégedetlenséget okozó tényezők:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ne beszéljen olyan témákról, amelyek nem tartoznak a tárgyhoz. ■ Ne hagyjon elvarratlan szálakat, homályos kérdéseket. ■ Ne tűnjön rendezetlennek.
<p>Ha olyan személlyel kommunikál, aki türelmes, kiszámítható, megbízható, állhatatos, nyugodt és szerény:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Mindig személyes megjegyzéssel kezdje. Törje meg a jeget. ■ A beszélgetés célját finoman, fenyegetés nélkül, logikusan közölje. ■ Nyerje meg a bizalmát, kínáljon bevált termékeket. <p>Feszültséget, elégedetlenséget okozó tényezők:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ne ugorjon kapásból fejest a témába. ■ Ne önkényeskedjen, ne legyen követelődző. ■ A célokat illetően ne kényszerítse túl gyors reakcióra. 	<p>Ha olyan személynek ad el, aki elbűvölő, lelkes, barátságos, közlékeny és tapintatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Gondoskodjon meghitt, barátságos környezetről. ■ Ne sokat foglalkozzon a részletekkel, csak ha kimondottan kéri. ■ Használjon az általa fontosnak tartott személytől származó ajánlólevelet. <p>Feszültséget, elégedetlenséget okozó tényezők:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ne legyen se kurta, se hűvös, se szófukar. ■ Ne irányítsa a beszélgetést. ■ Ne forszírozza a tényeket, számadatokat, alternatívákat, elvonatkoztatásokat.



IDEÁLIS KÖRNYEZET

Ez a rész Anna alapvető stílusából kiindulva a számára ideális munkakörnyezetet határozza meg. Aki nem igazán rugalmas, kényelmetlenül fogja érezni magát az olyan munkahelyen, amelyet ebben a részben nem ismertetünk. Azok viszont, akik rugalmasak, az változtatnak viselkedésükön, és így többféle környezetben is képesek kellemesen érezni magukat. Az itt leírtak alapján határozza meg azokat a feladatokat, hatásköröket, amelyeket Anna élvezettel lát el, valamint azokat, amelyekben frusztrálódik.

- Olyan munkahely, ahol az emberek ritkán dühösesek.
- A termékek, szolgáltatások értékesítésének gyakorlati megközelítése.
- Stabil, kiszámítható környezet.
- Egyenként végezhető feladatok.
- Főnökétől személyes figyelmet, a jól elvégzett feladatok után minden esetben dicséretet vár.
- Olyan környezet, amelyben van elég idő, ha valamin változtatni kell.
- Konfliktusmentes emberi kapcsolatok.
- Olyan környezet, amelyben az emberekkel személyes, bizalmas viszonyba kerülhet.
- Olyan feladatok, amelyeknek jól bevált módszerei és szabványai vannak.



ÉSZLELÉS

Viselkedésünket és érzéseinket mások pillanatok alatt észlelhetik. Ebben a részben további információt adunk arról, hogyan észleli Anna saját maga viselkedését, illetve hogy bizonyos feltételek közepette hogyan észlelik a viselkedését mások. Ezen ismeretek birtokában Anna jobban meg tudja ítélni viselkedésének következményeit, és így javaslatot kap arra is, hogy az adott szituációkban hogyan maradjon ura a helyzetnek.

Úgy lásd magad, ahogy mások látnak!

MILYENNEK LÁTJA SAJÁT MAGÁT?

Anna rendszerint a következő szavakkal jellemzi saját magát:

Figyelmes
Jó természetű
Csapatjátékos

Tapintatos
Megbízható
Jó hallgatóság

MILYENNEK LÁTJÁK MÁSOK?

Amikor mérsékelt nyomás nehezedik rá, enyhén stresszes vagy fáradt, Anna mások szerint:

Zárkózott
Közönyös

Habozó
Rugalmatlan

Ha viszont jelentős nyomás nehezedik rá, erősen stresszes vagy kimerült, Anna mások szerint:

Birtokolni vágyó
Szenvtelen

Makacs
Élénk



JELLEMZŐK

A profilban válaszai alapján megjelöltük Anna viselkedésének jellemzőit. Azt állapíthatja meg belőlük, hogy Anna hogyan oldja meg a problémákat, hogyan birkózik meg a feladatokkal és hogyan befolyásol másokat, hogyan reagál környezetének változásaira és tempójára, valamint hogyan követi a mások által alkotott szabályokat, előírásokat.

Dominancia	Befolyásolás	Kitartás	Szabálytisztelet
Igényes Egocentrikus Sürgető Törekvő Kezdeményező Erős akaratú Erélyes Eltökélt Erőszakos Versengő Határozott Vállalkozószellemű Kíváncsi Felelősségteljes	Áradozó Lelkesítő Elbűvölő Politikus Lelkes Közlékeny Meggyőző Gyengéd Hiteles Választékos Kiegyensúlyozott Derűlátó Bizalmas Társasági lény	Flegmatikus Nyugodt Változásoknak ellenálló Zárkózott Passzív Türelmes Birtokolni vágyó Kiszámítható Következetes Elszánt Kitartó Állhatatos	Köntörfalazó Aggodalmaskodó Óvatos Függő Elővigyázatos Konvencionális Szigorú Rendszerető Rendszeres Diplomatikuss Pontos Tapintatos Elfogulatlan Jó ítélőképességű
Konzervatív Megfontolt Együttműködő Tétovázó Halkszavú Bizonytalan Igénytelen Óvatos Szelíd Nyájas Szerény Békés Visszahúzó	Körültekintő Tényszerű Megfontolt Hitetlenkedő Logikus Zárkózott Gyanakvó Gyakorlatias Mélyre hatoló Pesszimista Szeszélyes Kritikus	Mozgékony Aktív Nyughatatlan Éber Szereti a változatosságot Közlékeny Türelmetlen Szereti a feszültséget Buzgó Rugalmas Impulzív Heves Túlfeszített	Szilárd Független Konok Makacs Csökönyös Önféjű Rendszertelen Önelégült Gátlástalan Önkényes Hajthatatlan Hagyagul bánik a részletekkel



TERMÉSZETES ÉS FELVETT ÉRTÉKESÍTÉSI STÍLUS

A környezet igényeinek nem mindig felel meg az a természetes értékesítési stílus, ahogy Anna a problémákat, az embereket, az eseményeket és a szabályokat kezeli. Ez a rész rendkívül fontos, mert meghatározza, hogy az adott értékesítési környezetben az üzletkötő természetes vagy felvett stílusa a megfelelő.

Természetes	PROBLÉMÁK - KIHÍVÁSOK	Felvett
<p>Anna az üzletkötésben nyugodt, fesztelen módszert alkalmaz. Az ügyfél problémáinak megoldása érdekében szívesen dolgozik csapatban, ahol reagálhat a gondokra. Igyekszik észrevétlen maradni, és a leendő ügyféllel kerül a konfrontációt.</p>	<p>Anna nem látja szükségét annak, hogy a üzletkötői módszerét a problémák és kihívások megoldására alkalmazott alapvető stílusához képest megváltoztassa.</p>	

Természetes	EMBEREK - KAPCSOLATOK	Felvett
<p>Anna természetes stílusából adódóan, ha kell, akár a végtelenségig a meggyőzésre és az érzelmekre hagyatkozik. Hozzáállása pozitív, és beszédkészségére építve próbál meg a helyzetekből nyertes kikerülni. A hallgatóját meggyőzi, hogy amit mond, az nem csupán helyes, hanem az egyetlen üdvözítő megoldás. A vevő kilététől függetlenül szinte minden feladathoz lelkesen áll hozzá.</p>	<p>Anna úgy gondolja, hogy amikor másokat meg akar győzni, tényszerűnek és logikusnak kell lennie. Úgy érzi, hogy közvetlen és egyenes módszerek nélkül semmiféle befolyásolás nem lehet sikeres.</p>	



TERMÉSZETES ÉS FELVETT ÉRTÉKESÍTÉSI STÍLUS

Természetes	TEMPÓ - ÁLLANDÓSÁG	Felvett
<p>Anna ott érzi jól magát, ahol kiszámítható környezetben tud eladni, és a vevőit kiszolgálni. Bevált, megbízható termékek értékesítésével szeret foglalkozni olyan területen, amelyet jól ismer.</p>	<p>Anna úgy érzi, hogy az értékesítési környezet miatt nem kell változtatnia azon a módon, ahogy a tevékenységeket és a állandóságot kezeli.</p>	

Természetes	SZABÁLYOK - KORLÁTOK	Felvett
<p>Anna tudja, hogy a szabályokat illetően szeret rugalmas lenni, de ismeri a szabályokat, és tudja, mivel jár, ha nem tartják be őket.</p>	<p>Anna alapvető (természetes) és a felvett értékesítési stílusa között jelentéktelen az eltérés, ezért nem sokat kell változtatnia a reakcióin, ha egyáltalán kell.</p>	



FELVETT STÍLUS

Anna úgy véli, hogy a jelenlegi munkakörnyezetében az alább leírt magatartást várják el tőle. Ha a felsorolt megállapítások NEM a munkára vonatkoznának, vizsgálja meg, miért veszi fel Anna ezt a viselkedést.

- Kockázatosnak tűnő értékesítési helyzetben óvatosan kell eljárni.
- A hagyományos termékekre, illetve szolgáltatásokra kell támaszkodni.
- Bizalomra épülő viszonyt kell kialakítani az ügyféllel, illetve a vevővel.
- Az ügyfelekkel, vevőkkel óvatosan kerülni kell a konfliktust.
- Jó hallgatóságnak kell lenni.
- Az értékesítési csapat megbízható tagjának kell lenni.
- Az ügyfelek igényeit folyamatos együttműködéssel kell kielégíteni.
- A bemutató során sok adatot és segédeszközt kell használni.
- Az ügyfelek, vevők iránt jó modort kell tanúsítani.
- Hajlandónak kell lenni akár keményen is dolgozni az üzlet lezárása érdekében.
- Az üzlet lezárása érdekében kitartónak kell lenni.



MOTIVÁCIÓS SZEMPONTOK

A riportnak ezt a részét Anna igényeinek elemzése alapján készítettük. Az embereket azokkal a dolgokkal lehet motiválni, amelyekre nagyon vágnak, a kielégített igényeknek megszűnik a motivációs ereje. Vizsgálják meg együtt az itt felsorolt megállapításokat, és jelöljék meg azokat, amelyek Anna vágyaiként jelentkeznek.

Vágyaim:

- A munka ne zavarja családi életemet.
- Kapjak folyamatos elismerést, és a csapatban biztonságosan érezhessem magam.
- Legyen a környezet kiszámítható.
- Legyen meghatározó vezető, akit követni lehet, és mindenki legyen példamutató.
- Olyan feladatot kapjak, amelyet az elejétől a végéig én végezhetek.
- Követhető, példamutató vezetőm legyen.
- Kis csapat tagja lehessek.
- Az előírások ne változzanak hirtelen.
- Ismerjék el a hűséget és a szolgálati időt.
- Az értékesítési környezet legyen kiszámítható.
- Kapjak érthető, elfogadható értékesítési tervet.
- Kapjak bizonyítékot arra, hogy az új ötleteket már kipróbálták, és másutt is beváltak.
- A kollégákkal azonosulni tudjak.



MENEDZSELÉSI SZEMPONTOK

Ebben a részben néhány olyan igényt sorolunk fel, amelyeket mindenképpen ki kell elégíteni ahhoz, hogy Anna teljesítménye optimális legyen. Ezek közül néhányat maga Anna is kielégíthet, néhányról a vezetésnek kell gondoskodnia. Nehéz motiválni valakit akkor, ha a vezetés az alapvető igényeit nem elégíti ki. Vizsgálják meg a felsorolást Annával, és válasszák ki a számára legfontosabb 3 vagy 4 megállapítást. Így Anna részt vehet a saját magára vonatkozó menedzselési terv kialakításában.

Igényeim:

- Nemet mondhasak, amikor úgy érzem, nemet kell mondanom.
- A főnököm értékelje a teljesítmény érdekében hozott "áldozatot".
- A nyugalmam érdekében közöljék velem, ha jól végzem a munkámat.
- Közvetlenebbnek és kevésbé szubjektívnek kell lennem.
- Az új munkatársaknak mutassanak be.
- Világosan érthető feladatokat kapjak részletes utasításokkal.
- Kreativitásomat, önértékelésemet fejlesztő program.
- Kapjak támogatást, ha szorult helyzetben vagyok, vagy ha gyorsan kell eredményt felmutatni.
- Kézszel fogható dolgokkal jutalmazzanak, ne csak kedves szavakkal és dicsérettel.
- Készülhessek fel a változásokra.
- A munkahelyi hangulat legyen meleg és barátságos.
- Megfelelő helyzetben képesnek kell lennem a gyengédségre, közeledésre.
- Jó képességű kollégákkal dolgozhasak együtt.



FEJLESZTENDŐ TERÜLETEK

Ebben a részben az esetleges korlátokat soroljuk fel a munkakörre való tekintet nélkül. Nézzék végig a megállapításokat Annával, és töröljék az érvénytelennek tartottakat. Végül jelöljék meg azt az 1-3 akadályozó tényezőt, amely miatt Anna nem képes jobb teljesítményt elérni, és dolgozzanak ki akcióttervet arra, ahogy ezektől meg tudna szabadulni.

A következőkre vagyok hajlamos:

- Családcentrikus vagyok, nem szeretek éjszaka távol maradni.
- Addig nem adok el új terméket, amíg alaposan meg nem ismerem.
- Személyes sértésnek veszem, ha kritizálnak.
- Félrevezetem a főnökeimet, akik azt hiszik, egyetértek, s közben én passzívan ellenállok, ha nem tetszik valami.
- Ha eredményeket várnak tőlem, nem látszik rajtam a sietség, az igyekezet.
- Túl sok időt töltök vevőszolgálattal, és túl keveset az eladással.
- Hosszú prezentációkat tartok, és lassú tempóban sorra veszek minden pontot.



AKCIÓTERV

Az alábbiakban példákat sorolunk fel azokról a területekről, amelyeken Anna esetleg javítani akar. Válasszon ki 1-3 területet a felsorolásból, és az elérni kívánt eredményekre figyelemmel készítsen akciótervet. A jelentésből keresse ki azokat a területeket, ahol javítanivalót talál.

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ügyfélszolgálat | <input type="checkbox"/> Lezárás |
| <input type="checkbox"/> Ügyfél azonosítása | <input type="checkbox"/> Termékismeret |
| <input type="checkbox"/> Felkészülés | <input type="checkbox"/> Személyes célok |
| <input type="checkbox"/> Prezentáció | <input type="checkbox"/> Egyéb |
| <input type="checkbox"/> Kifogások kezelése | |

Terület: _____

- 1.
- 2.
- 3.

Terület: _____

- 1.
- 2.
- 3.

Terület: _____

- 1.
- 2.
- 3.

Kezdő dátum: _____ Felülvizsgálat dátuma: _____



BEHAVIORAL FACTOR INDICATOR™

Értékesítési verzió

MINTA Anna

2002.1.30

www.psidium.hu
info@psidium.hu



BEVEZETÉS

Ennek a jelentésnek elsősorban az a célja, hogy Önt mind a munkájában, mind pedig a magánéletében sikeresebbé tegye. A történelem tanúsága szerint a nyerteseknek egy közös vonása van: az önismeret. Ha ezt a jelentést tüzetesen elolvassa, sok mindent megtudhat saját magáról, és az így nyert ismeretek alapján olyan stratégiákat dolgozhat ki, amelyek révén bármely környezetben nyertes lehet.

Nehéz feladatot vállal az, aki megpróbálja csoportosítani az üzletkötők viselkedését. Ez jórészt azért van így, mert a csoportosítás rengeteg változó alapján történhet. Ez a jelentés tisztán a viselkedés alapján csoportosít. A viselkedés mérésével a munkavégzés módszereit sorolhatjuk csoportokba. Ha az okokat is ki akarjuk deríteni, további információt kell gyűjtenünk.

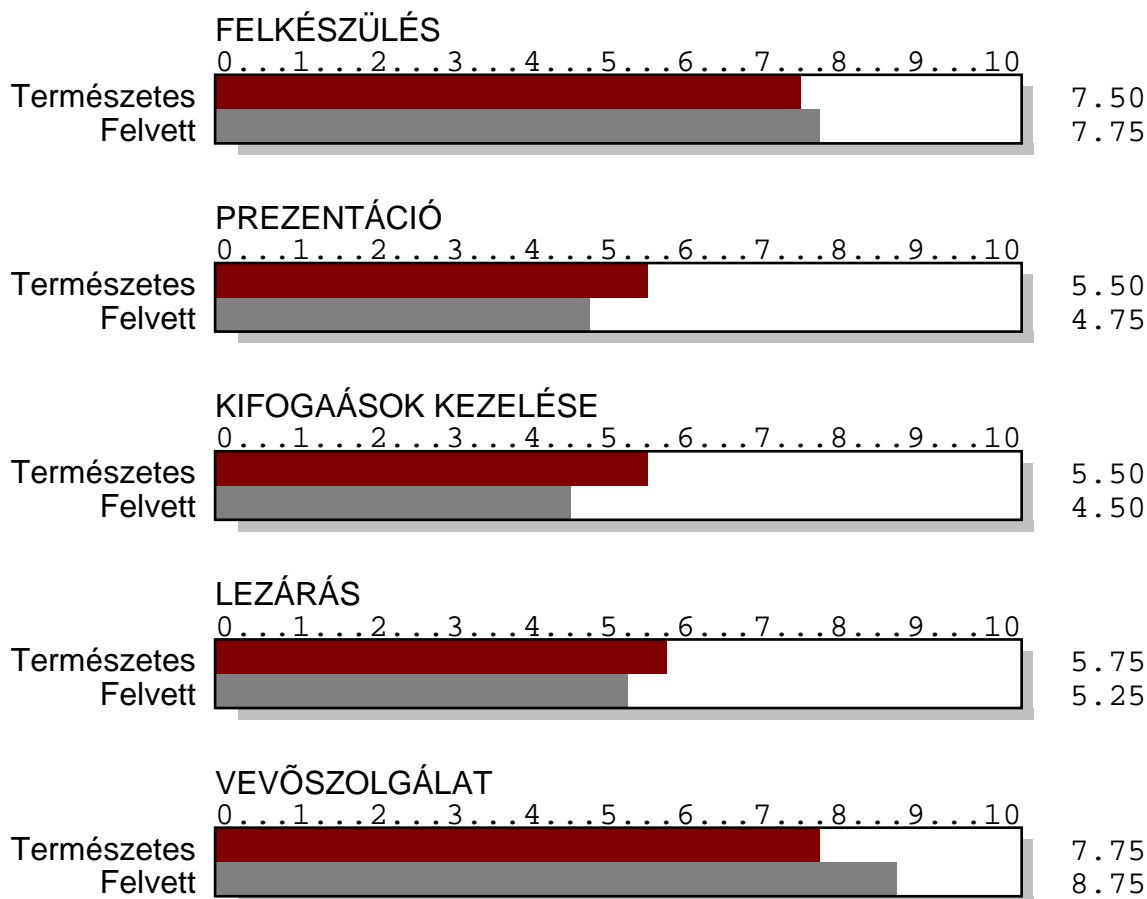
Az egyik grafikon a természetes viselkedését mutatja, tehát azt, amely szerint természeténél fogva ellátná munkáját. A felvett viselkedést bemutató grafikon pedig azt mutatja, hogyan reagál Ön a környezetre, azaz hogy milyen viselkedést tart szükségesnek ahhoz, hogy a munkakörben sikeres legyen. A felvett és a természetes viselkedés grafikonja közötti jelentős különbség azt jelzi, hogy Ön kénytelen viselkedését megváltoztatni, "leplezni".

Vizsgálja meg, és hasonlítsa össze az Önről készült grafikonokat. Vegye szemügyre a tényezőket egyenként, és állapítsa meg, mennyire fontosak a munkaköre sikeres betöltéséhez. A felvett viselkedést mutató grafikonból derülnek ki azok a tényezők, amelyeket Ön fontosnak tart, amelyekre az energiáját koncentrálni.

A saját viselkedésének ismeretében stratégiákat alakíthat ki, amelyek a környezettől függetlenül sikerhez vezetnek.

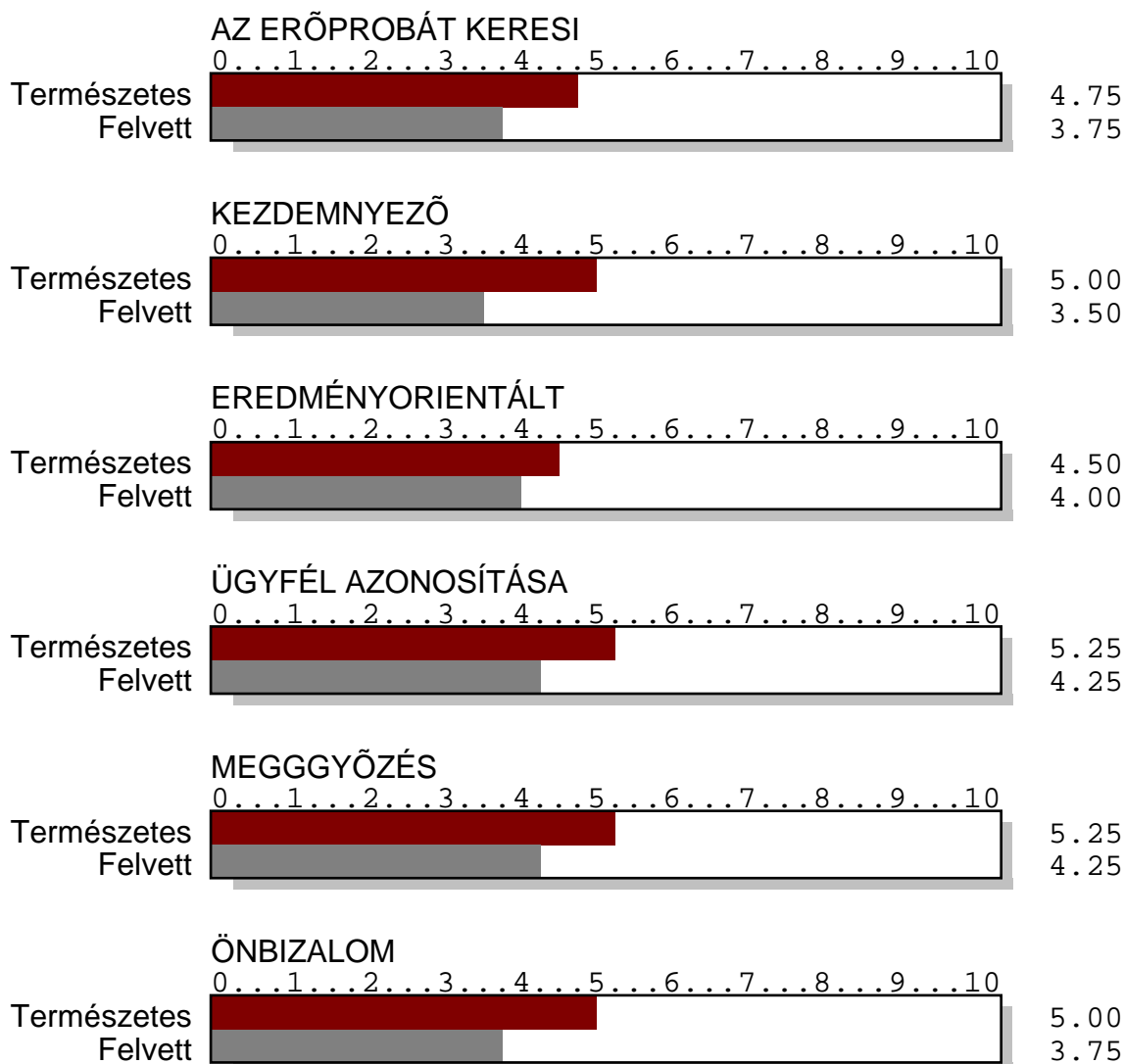


ÁLTALÁNOS TÉNYEZŐK ELEMZÉSE



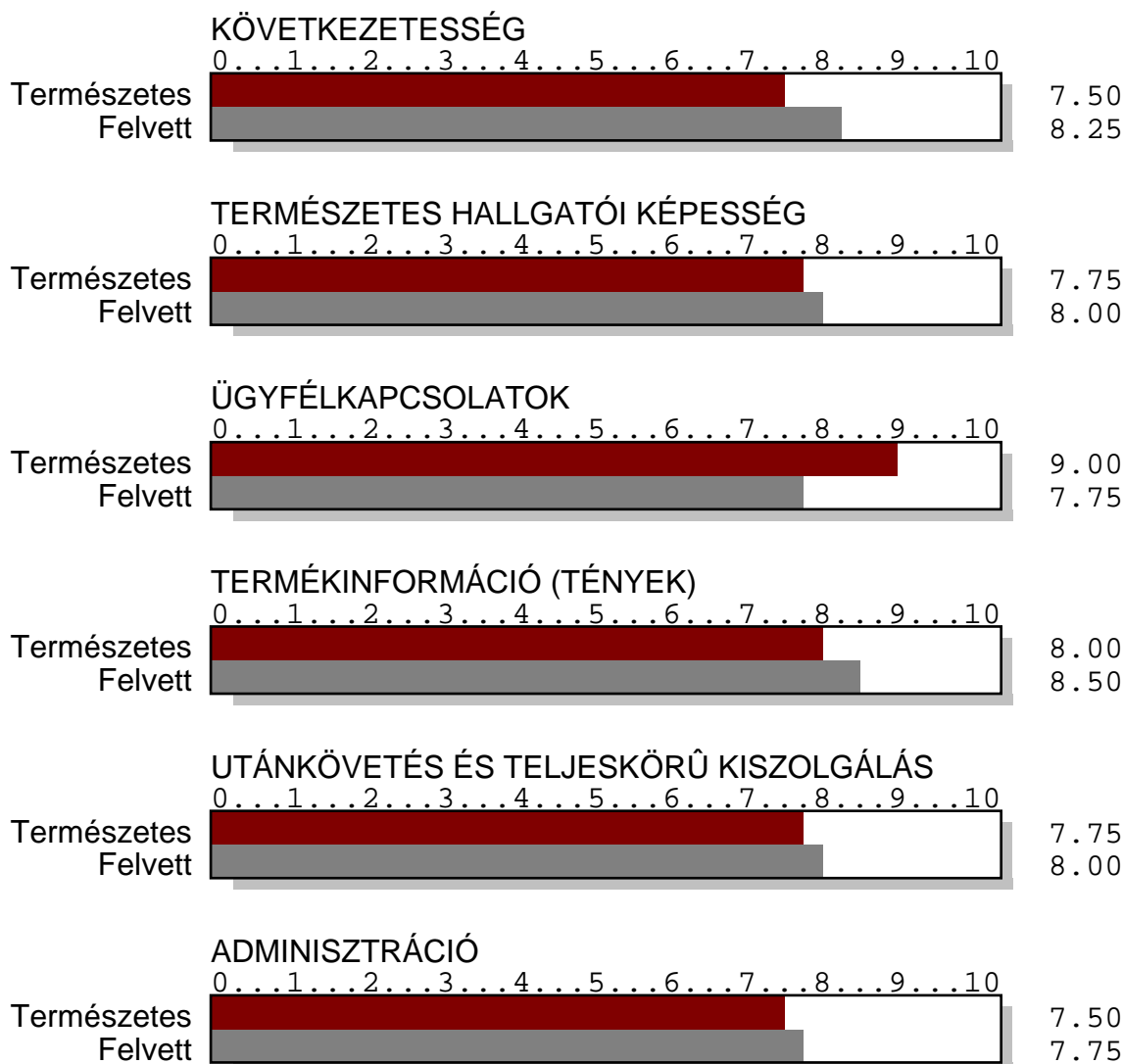


KÜLÖNLEGES TÉNYEZŐK ELEMZÉSE





KÜLÖNLEGES TÉNYEZŐK ELEMZÉSE



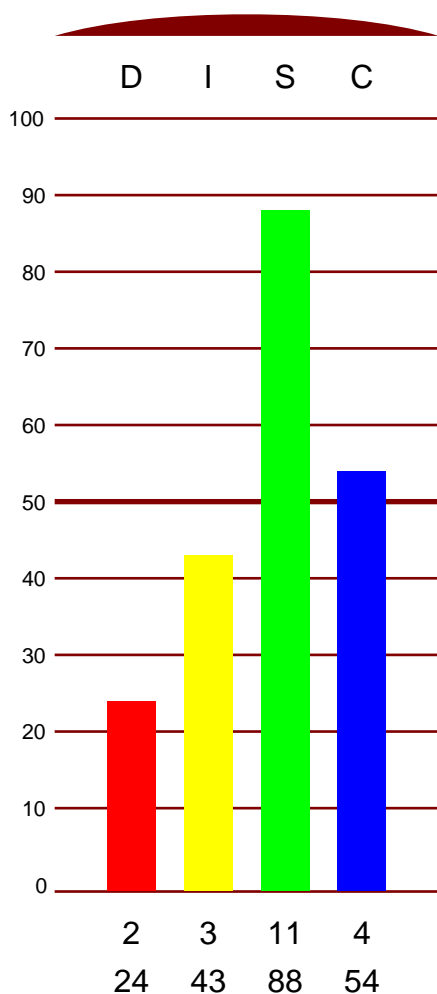


GRAFIKONOS STÍLUSELEMZÉS

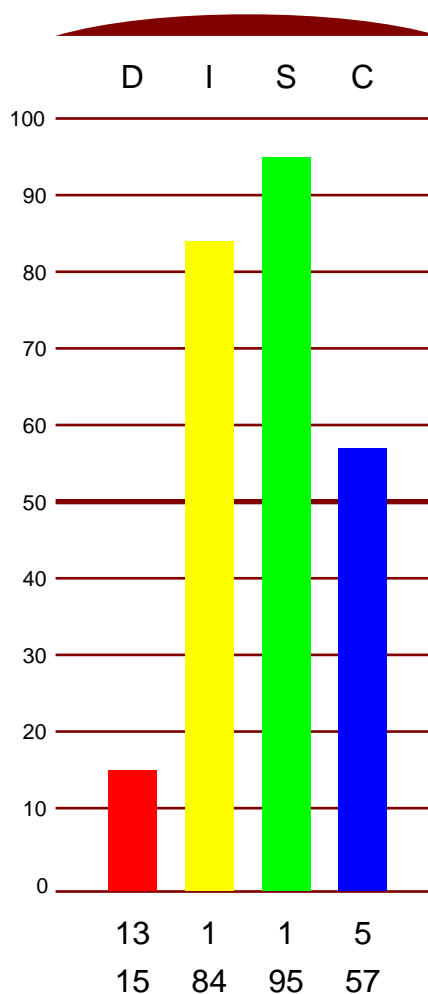
MINTA Anna

2002.1.30

I. grafikon
Felvett stílus



II. grafikon
Természetes stílus





A SUCCESS INSIGHTS® KERÉK

A tudatosan kialakított viselkedési stratégia (az Ön felvett stílusa) mellett (csillag) az Ön természetes stílusát (kör) ábrázoltuk a keréken. Így szemléltetve láthatja, hogy milyen hasonlóságok és különbségek jelennek meg viselkedésében. Természetes stílusa az Önnek leginkább "természetesen" (automatikusan) működtetett viselkedését jelenti.

- Felvett stílusát (maszk) tudatosan alakította ki, hogy a környezete által támasztott elvárásoknak ezúton feleljen meg.
- A két stílus ábrázolásával a Success Insights-kerék vizuálisan mutatja Önnek, hol kezdeményezzen változtatásokat viselkedési stílusán és környezetében.
- A viselkedés jellemzői a Success Insights keréken négy körnegyedben láthatóak. Valamennyi körnegyed meghatározott jellemzőkkel írható le.
- A körnegyedek viselkedési mintázatot írnak le, ahogyan az egyes mezőkön belül a kihívásokkal (D), az emberekkel (I), a rendszerezéssel (S) és a szabályokkal bánunk (C): az extrovertált racionálistól (D) az extrovertált érzelmi beállítottságún (I) át egészen az introvertált érzelmiig (S) és az introvertált racionálisig (C).

Minden ember rendelkezik ezzel a négy viselkedési jellemzővel, azonban eltérő intenzitással éli meg azokat. Az Ön viselkedésének jellemzőit a Success Insights-kerék síkjai ábrázolják, és a két jel (kör és csillag) pontosan rámutat az Ön viselkedési preferenciáira.

Rendszerünk 384 különböző viselkedési kombinációt állapított meg, amelyeket a Success Insights-kerék 60 pozícióján ábrázoljuk. Amennyiben egy viselkedési pozíció (kör vagy csillag) a Success Insights-kerék külső körén helyezkedik el, akkor Ön alaptípus (1-8 profil). Ez azt jelenti, hogy Ön viselkedésében egy domináló preferenciát (D, I, S, C) vagy két domináló preferenciát egyenlő mértékben talál.

Amennyiben az Ön viselkedési profilja a 2. körön helyezkedik el (fókuszált, 9-24 profil), akkor növekszik a rugalmassága, ugyanis két viselkedési preferenciát használ különböző intenzitással. Ha az Ön viselkedési profilja a 3. körön helyezkedik el (25-40 profil), akkor három preferenciát használ, és igen nagy a rugalmassága.

Ha a 4. körön helyezkedik el (rugalmas kereszteződés, 41-56 profil), akkor Ön a lehető legnagyobb rugalmassággal rendelkezik, ugyanis három viselkedési preferenciát használ aktívan. A rugalmas kereszteződésbe beleértendő a



A SUCCESS INSIGHTS® KERÉK

domináns viselkedési preferencia és annak ellentéte is, és képes arra, hogy igen könnyen alkalmazkodjon különböző viselkedési módokhoz és feladatokhoz.

Amennyiben Ön az ötödik körön helyezkedik el (kereszteződés, 57-60) két preferenciát használ, azonban mindig egymással szemben elhelyezkedőt. Ez azt jelenti, hogy Ön szintén igen rugalmas, bár alkalmanként stressz forrásául szolgálhat, hogy melyik stílus alapján viselkedjen.

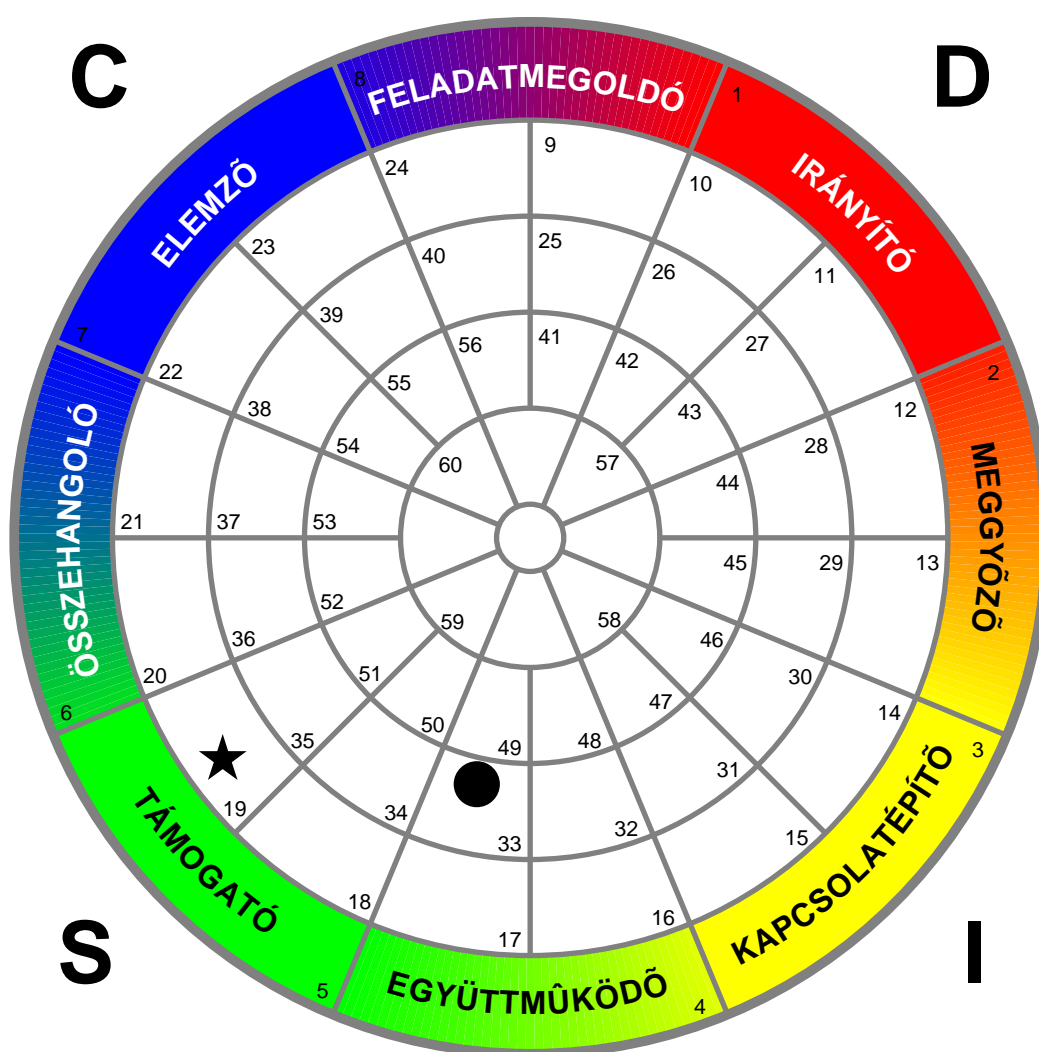
A riport információi alapján olyan környezetet teremthet magának, amelyben természetes adottságait teljes mértékben meg tudja valósítani.



A SUCCESS INSIGHTS® KERÉK

MINTA Anna

2002.1.30



Felvett: ★ (19) ÖSSZEHANGOLÓ TÁMOGATÓ

Természetes: ● (33) TÁMOGATÓ EGYÜTTMŰKÖDŐ (RUGALMAS)