



TTI
SUCCESS
INSIGHTS®

ЭФФЕКТИВНОЕ ИНТЕРВЬЮ

Для менеджеров по продажам

Иван Иванович Иванов

АБВГД

10-6-2013



ВВЕДЕНИЕ

Исследования в области поведения указывают на то, что наибольшего успеха добиваются люди, которые знают самих себя, как свои сильные, так и слабые стороны. На основе этого они смогут разработать собственную стратегию поведения, позволяющую наилучшим образом соответствовать тем требованиям, которые к ним предъявляет среда.

Поведение личности является ее неотъемлемой характеристикой. Другими словами, значительная часть нашего поведения является врожденной (исходит от нашей «природы»), а другая - зависит от воспитания. Это и есть универсальный язык наших поступков или наблюдаемое поведение человека.

В данном отчете мы оцениваем четыре фактора поведения человека, а именно:

- Как Вы реагируете на проблемы и трудности. (D - Доминирование)
- Как Вы влияете на других. (I - Влияние)
- Как Вы реагируете на изменения. (S - Постоянство)
- Как Вы реагируете на правила и процедуры, установленные другими. (C - Соответствие)

Предметом анализа данного отчета является стиль поведения, т.е. как человек выполняет то или иное действие. Является ли отчет верным на все 100%? И да и нет. Мы оцениваем только поведение. Наш отчет содержит достоверные утверждения, относящиеся к тем областям поведения, в которых можно наблюдать определенные тенденции. Вы можете свободно исключить любое утверждение из отчета, которое, на Ваш взгляд, не имеет к Вам прямого отношения, однако, рекомендуем предварительно посоветоваться с друзьями или коллегами по работе.



ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

В данном разделе дается общая характеристика стиля продаж, свойственного такому человеку как Иван Иванович. Эта характеристика относится к базовому, естественному поведению, которое он проявляет в своей работе. Иными словами, если ему предоставить свободу действий, то данное описание будет отражать то, КАК ОН ПРЕДПОЧТЕТ ВЫПОЛНЯТЬ СВОЮ РАБОТУ. Используйте эти общие характеристики для лучшего понимания его естественного поведения.

Иван Иванович более организован, последователен, спокоен и приветлив, чем большинство продавцов. Если к этим характеристикам прибавить еще настойчивость и выносливость, то он будет высоко эффективным сотрудником. Он хорошо работает в команде и умеет согласовывать свои действия с усилиями коллег. Многие считают его хорошим товарищем. Он всегда охотно помогает тем, кого считает своими друзьями. Он больше любит продавать не интеллектуальные, а материальные, осязаемые продукты и услуги. И хотя Иван Иванович способен продавать обе группы товаров, ему удобнее работать с теми товарами, которые можно увидеть и потрогать руками. Одна из его сильных сторон - это умение слушать покупателя. Иван Иванович способен проявить терпение, когда клиенту хочет объяснить свои пожелания и требования. Общаясь с потенциальными покупателями, Иван Иванович старается оставаться бесстрастным. Он предпочитает спокойно выслушать и оценить клиента, прежде чем затрагивать вопрос о покупке товара. Он любит устанавливать дружеские, близкие отношения со своими клиентами. Он предпочитает обзванивать тех клиентов, которые уже ранее сотрудничали с его организацией, и старается не звонить наугад новым потенциальным покупателям, предлагая свой продукт или услугу. Иван Иванович любит работать в знакомой среде, где есть возможность предвидеть результат. Он испытывает трудности при работе с клиентами, которые ведут себя напористо и интересуются лишь конкретными, итоговыми преимуществами от сделки. Ему свойственен более размеренный стиль общения с покупателем, чем тот, который требуется для работы с напористыми клиентами.

Иван Иванович не достаточно гибкий человек. Он предпочитает работать по одной и той же схеме и не склонен изменять свою презентацию в зависимости от запросов покупателя. Иногда Иван Иванович проводит в офисе больше времени, чем требуется.





ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА (Продолжение)

Дополнительное время он тратит на подготовку к презентации, поскольку всегда чувствует разочарование, если не может ответить на все вопросы клиента. Ему следует проявлять больше упорства и настойчивости, когда он чувствует, что владеет ситуацией. Иногда, спор с покупателем может повысить шансы продать товар. Он считает, что во время презентации следует обсудить с клиентом все возникшие у него возражения. Иван Иванович стремится разработать для себя четкую и универсальную схему работы, которая позволит ему не упустить ни одной важной детали. Имея такую схему, он будет уверен, что сможет работать максимально эффективно. Он не умеет ярко и красочно презентовать свой товар. Он контролирует свои эмоции и ведет себя довольно сдержанно. Многие покупатели могут считать его серьезным и невозмутимым.

Иван Иванович может уделять слишком много времени обслуживанию старых клиентов и поэтому недостаточно активно работать с новыми. Пытаясь заключить сделку, Иван Иванович старается мягко реагировать на возможные возражения. Он не любит обострять отношения с клиентами, и поэтому, по мере возможности, постарается избегать споров и любых напряженных ситуаций. Если покупатель еще не готов приобрести товар, Иван Иванович будет действовать наиболее простым способом. Он будет упорно и терпеливо напоминать клиенту о себе, пока тот не решит заключить сделку. Он старается следить за тем, чтобы все его клиенты обслуживались на достойном уровне. Иван Иванович может встать на сторону заказчика, если тот неудовлетворен товаром или услугой. Он считает, что клиент всегда должен быть доволен обслуживанием. Он может проявить понимание, если клиент не готов в тот же день приобрести товар. Покупатели имеют право все обдумать, прежде чем приобретать товар. Иван Иванович свяжется с ними позднее, чтобы получить ответ.





ВОПРОСЫ, КОТОРЫЕ РЕКОМЕНДУЕТСЯ ЗАДАТЬ В ХОДЕ ИНТЕРВЬЮ

1. В чем для вас состоит "притягательность" продаж, как деятельности?
2. Какие моменты в процессе продаж вызывают у Вас отрицательные чувства?
3. Сформулируйте цели Вашей карьеры:
4. Как Вы планируете достичь поставленных целей?
5. Что может препятствовать достижению Ваших целей? Какие Ваши качества могут мешать Вам в достижении поставленных целей?
6. Перечислите личные цели, которые Вы перед собой ставите:
7. Что Вы ожидаете от Вашего руководителя?

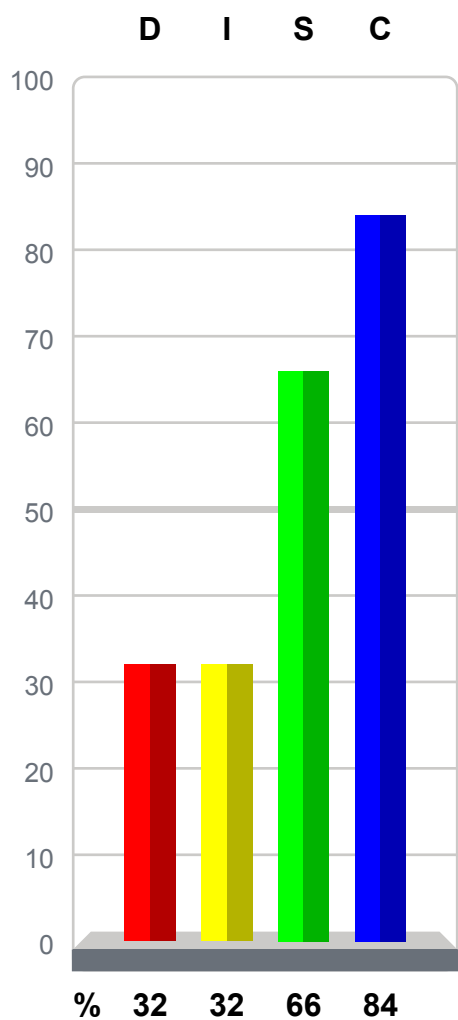


ГРАФИК СТИЛЯ ПОВЕДЕНИЯ®

10-6-2013

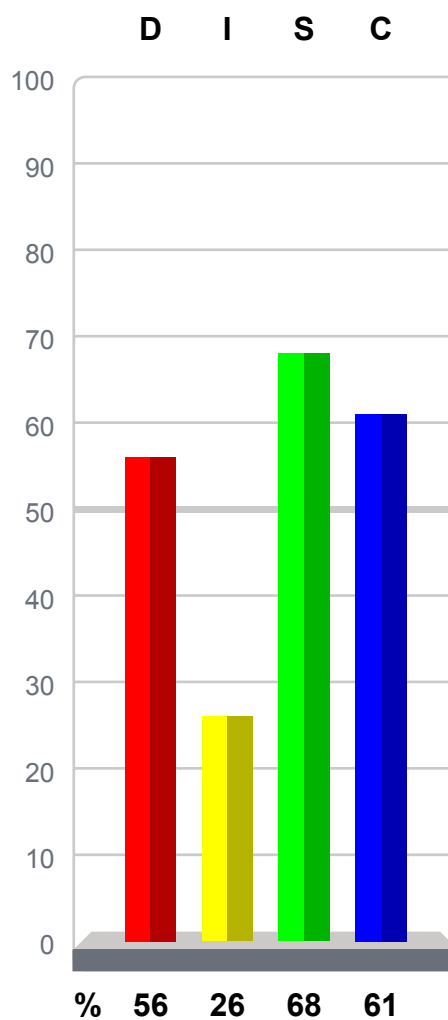
Адаптированный стиль

График I



Естественный стиль

График II



Norm 2012 R4



КОЛЕСО УСПЕХА®

Колесо Успеха является мощным инструментом, который наглядно отражает особенности поведенческого типа индивида. Колесо Успеха позволяет Вам:

- Видеть Ваш естественный стиль поведения (круг).
- Видеть Ваш адаптированный стиль поведения (звезда).
- Выявить степень адаптации Вашего поведения.
- Если Вы располагаете результатами анализа рабочей среды, то проанализируйте расхождения между оценкой Вашего поведения и требованиями к поведению, которые предъявляет рабочая среда.

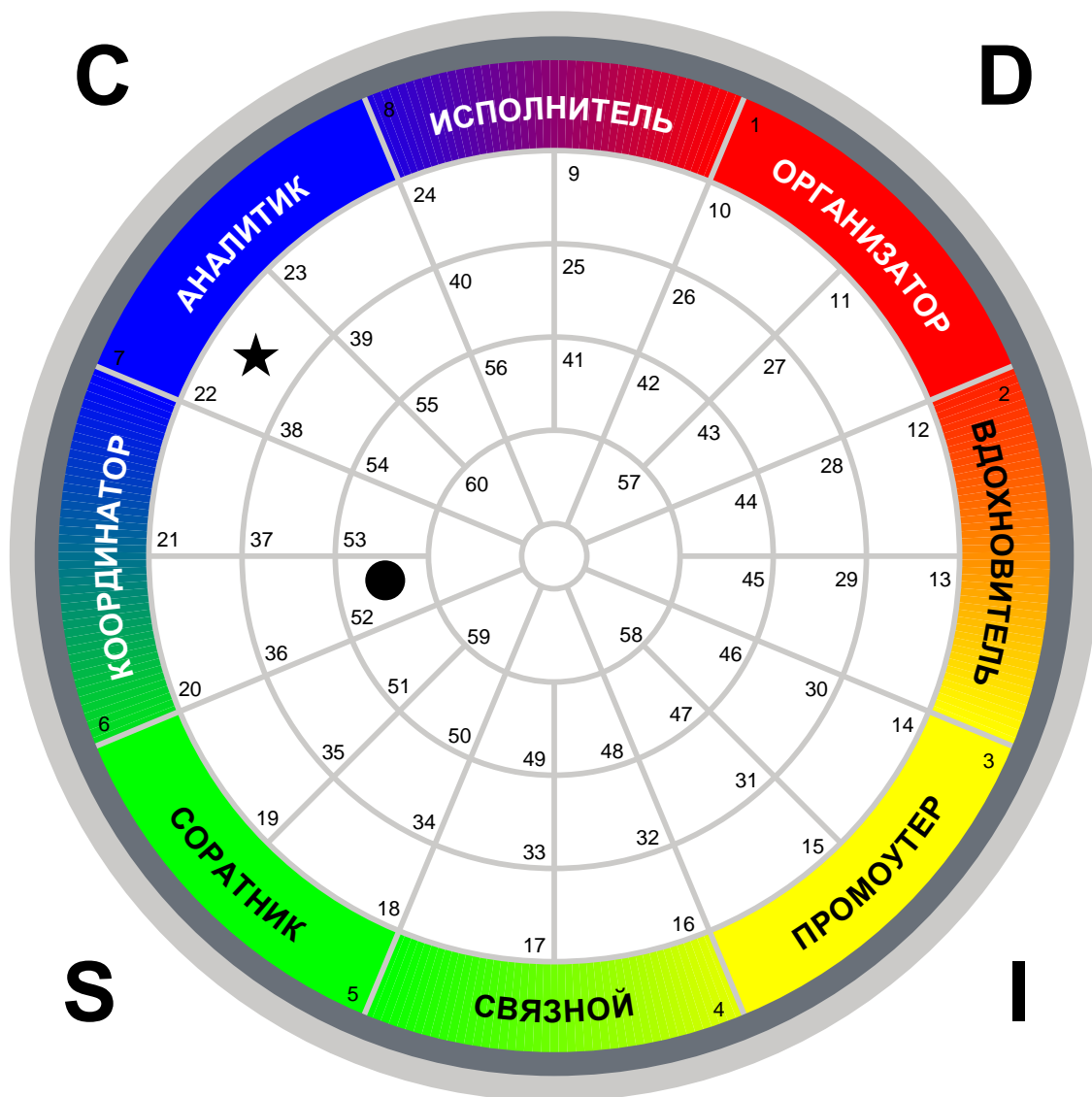
Обратите внимание на то, в каких зонах Колеса Успеха расположены Ваш естественный стиль поведения (круг) и Ваш адаптированный стиль поведения (звезда). Если они находятся в разных зонах, это означает, что Вы адаптируете, меняете свое поведение под воздействием тех или иных условий. Чем дальше друг от друга расположены две полученные точки, тем больше Вы адаптируете свое поведение.

Если оценку прошли несколько членов команды, то рекомендуется подготовить Колесо Успеха для команды в целом, используя результаты оценки каждого. Это позволит лучше понять области возможных конфликтов и определить, как можно улучшить общение, понимание и уважение между членами команды.



КОЛЕСО УСПЕХА®

10-6-2013



Адаптированный: ★ (22) КООРДИНИРУЮЩИЙ АНАЛИТИК

Естественный: ● (52) ПОДДЕРЖИВАЮЩИЙ КООРДИНАТОР (ПРОТИВОРЕЧИВЫЙ)

Norm 2012 R4