



**SUCCESS INSIGHTS®**

Версия для менеджеров по продажам

---

*"Тот, кто знает других, образован.  
Тот, кто знает себя, мудр."  
(Лао Цзы)*

**Надежда Мухина**

26-7-2007

**ВАШ ПАРТНЕР В БИЗНЕСЕ**

**B-TRAINING**  
(495) 761-26-88, (926) 236-30-23  
[www.b-training.net](http://www.b-training.net), [info@b-training.net](mailto:info@b-training.net)



## 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.

*"В каждом человеке проявляются все четыре фактора поведения, но в разной степени."  
У.М.Марстон*



## ОСОБЕННОСТИ ВЕДЕНИЯ ПРОДАЖ

*На основе ответов, которые дала Надежда, создается комплексное описание ее стиля ведения продаж. В этом разделе описывается, как Надежда обычно готовится к работе с клиентом, презентует товар, реагирует на отказы и возражения, заключает сделки и реализует послепродажное обслуживание. В этом описании отражен естественный для оцениваемой стиль ведения продаж, которого она придерживается в работе. Вы можете изменить или исключить из описания любые утверждения, которые можно считать недостоверными вследствие проведения тренингов или на основе другой информации об оцениваемом.*

Надежда обладает неплохой способностью улаживать сложные проблемы, возникающие в процессе продажи. Она умеет проявить находчивость даже в сложных ситуациях. Она инициативна, способна самостоятельно, без внешнего побуждения приниматься за новые дела. Она достаточно изобретательна и быстро адаптируется к любым изменениям, возникающим в процессе продажи. Сам процесс продажи привлекает ее намного больше, чем сопутствующая ему работа по оформлению необходимых бумаг и документов. Ситуации, когда выполнение работы находится под угрозой срыва, лишь вдохновляют ее на достижение успеха. Некоторые могут считать ее рискованным человеком, но это отражает только ее подход к достижению цели. Надежда способна пойти на риск, необходимый для успеха. Она предпочитает одерживать победу. Уважает победителей и людей, проявляющих упорство и настойчивость. Надежда усердный человек. Она всегда стремится выполнять работу своевременно и аккуратно. Она будет охотно продавать новые и необычные продукты или услуги. Надежда предпочитает трудиться в постоянно изменяющейся рабочей среде, поскольку к работе ее мотивируют самые различные стремления и потребности. Она любит преодолевать трудности, связанные с процессом продаж. Она расценивает их как возможность соревнования с самой собой и окружающими.



## ОСОБЕННОСТИ ВЕДЕНИЯ ПРОДАЖ

---

Надежда может прослушать значимое возражение клиента. Она всегда торопится с ответом, поэтому может пропустить действительно важное возражение. Прежде чем перейти к презентации, ей требуется оценить покупателя. Выслушав клиента, Надежда сможет презентовать свой товар в соответствии с его запросами и потребностями. Во время презентации Надежда предпочитает брать инициативу в разговоре с клиентом на себя. Она любит сразу же переходить к делу, что может смутить некоторых клиентов. Она не всегда может предвидеть результат своего звонка клиенту. Все свои усилия она может направить на создание эффективной презентации и невольно упустить важную информацию или какие-либо детали. Надежда может воспользоваться ситуацией конфронтации с клиентом, чтобы продемонстрировать свои знания и опыт. Такое поведение часто мешает заключить сделку, если только не имеешь дело с азартным покупателем. Собственные жесты и мимика часто доставляют ей лишние трудности. Надежда может производить впечатление слишком напористого и назойливого продавца, что некоторые покупатели рассматривают как нежелание выслушать их пожелания.

Надежда может потерять интерес к клиенту после того, как заключит с ним сделку. Ее интерес к клиенту зависит от возможности клиента приобрести дополнительные товары или услуги. Вероятно, Надежда имеет свой излюбленный способ завершения продажи, поэтому она не стремится использовать другие известные ей стратегии работы. Основное время и внимание Надежда уделяет сотрудничеству с новыми клиентами, а не



## ОСОБЕННОСТИ ВЕДЕНИЯ ПРОДАЖ

---

обслуживанию старых. Работа с новыми клиентами является для нее интересной и трудной задачей, в то время как обслуживание старых может стать скучным и рутинным занятием. Ее естественный стиль ведения продажи эффективен при сотрудничестве с клиентами, действующими быстро и без проволочек. Такие клиенты ценят ее умение переходить прямо к делу. Надежда довольно быстро переходит к вопросу о заключении сделки и не боится часто затрагивать эту тему в разговоре с клиентом. Возможно, она сможет заключить сделки с теми клиентами, с которыми уже работали другие, но так и не смогли добиться результата. Надежда использует две стратегии обслуживания клиентов: превосходное обслуживание для перспективных клиентов или для клиентов, к которым она хорошо относится, и обслуживание среднего уровня или плохое обслуживание для клиентов, с которыми вряд ли получится заключить сделку, или клиентов, к которым она плохо относится.



## ЦЕННОСТЬ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ

*В этом разделе отчета дается описание тех профессиональных качеств и характеристик поведения, которые Надежда реализует в работе. Изучив нижеследующие характеристики можно определить, какую роль она играет для организации. Таким образом Ваша организация сможет найти позицию, на которой данный сотрудник будет наиболее эффективен и станет неотъемлемой частью рабочей команды.*

---

- Способна одновременно выполнять несколько заданий или работать с несколькими клиентами.
- Предусмотрительна и ориентирована на будущее.
- Общительный человек.
- Инициативна.
- Стремится выполнять работу быстро, без проволочек.
- Склонна к соперничеству.
- Не любит скучать на работе.



## РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ НАВЫКОВ ОБЩЕНИЯ

*Большинство людей знают, какие способы общения являются для них наиболее эффективными. Этот раздел необходим для того, чтобы сделать межличностное общение более эффективным. На этой странице описано, что СЛЕДУЕТ ДЕЛАТЬ при общении с данным респондентом. Прочтите все утверждения и выберите из них 3-4 наиболее для него важных. Мы рекомендуем обратить особое внимание на эти наиболее эффективные способы общения и предоставить их тем, кто чаще других взаимодействует с данным респондентом.*

Рекомендуется:

- Оставьте время для юмора и отдыха.
- Приводите конкретные данные и факты, на основе которых можно сделать выводы о вероятности успеха или эффективности решений.
- Говорите с ней только о работе. Предоставьте ей самой решать, переходить с Вами на более близкое, неофициальное общение или нет.
- Стараясь убедить и вдохновить, говорите о конкретных целях и результатах.
- Найдите место, где Вам никто не мешает.
- Проверяйте, правильно ли она поняла Вашу мысль.
- Перед тем как обращаться к ней, подготовьте и систематизируйте все свои просьбы, предложения, требования и другие материалы и идеи.
- Используйте ее жаргон.
- Если Вы согласны, продемонстрируйте, что сделали свой выбор на основе конкурентных данных, а не личных предпочтений.
- Хвалите ее за активное участие.
- Отнеситесь с пониманием к тому, что она будет слушать Вас урывками.
- Выражайтесь точно, не оставляйте неопределенностей.
- Старайтесь поддерживать ту атмосферу, в которой она может эффективно работать.



## В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ НЕ РЕКОМЕНДУЕТСЯ

*В этом разделе дается информация о том, чего НЕ СЛЕДУЕТ ДЕЛАТЬ при общении с данным респондентом. Вместе с респондентом изучите каждое высказывание и определите те способы общения, которые для него малоэффективны и неприятны. Располагая такой информацией, можно выбрать одну общую тактику общения, подходящую обеим сторонам.*

---

### Не рекомендуется:

- Позволять разногласиям, касающимся только работы, отражаться на личном отношении к человеку.
- Говорить слишком медленно или излишне вдаваться в детали.
- Приходить с уже готовым решением, не поинтересовавшись ее мнением.
- Говорить приказным тоном.
- Пытаться увильнуть от разговора или выражаться туманно, если Вы не хотите негативной реакции с ее стороны.
- Говорить много и не по существу. Злоупотреблять ее временем.
- Слишком много говорить.
- Пытаться установить более близкие, личные взаимоотношения.
- Позволять ей переходить к другой теме, прежде чем Вы не закончили обсуждение текущей.
- Подтверждать свое согласие фразами "Я с Вами", "Я за Вас болею" и т.п.
- Задавать риторические или попросту бесполезные вопросы.



## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ТЕХНИКЕ ПРОДАЖ

*В этом разделе даются рекомендации, как следует организовывать общение с различными типами клиентов, чтобы сделать работу с ними более эффективной. Эти рекомендации включают краткое описание наиболее типичных покупателей, с которыми Надежда может столкнуться в работе. Научившись взаимодействовать с клиентом именно в том стиле, который он предпочитает, Надежда сможет сделать общение с ним более продуктивным. Вероятно, Надежда не сразу сможет проявить достаточную гибкость и ей потребуется попрактиковаться, чтобы научиться быстро подстраивать свой стиль поведения под клиента, особенно, если тот будет сильно непохож на нее саму. Именно гибкость и способность понимать, что нужно покупателю, отличает высоко-продуктивных продавцов.*

|   |  |
|---|--|
| <p>Взаимодействуя с аккуратным, педантичным, осторожным, покладистым, консервативно настроенным и зависящим от мнения окружающих клиентом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Заранее подготовьте презентацию товара.</li> <li>■ Говорите только о деле. Для подкрепления своих высказываний приводите конкретные данные, факты.</li> <li>■ Будьте точны и реалистичны, ничего не преувеличивайте.</li> </ul> <p>Факторы, которые могут привести к противоречиям, конфликту:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Несерьезное, легкомысленное, шумное и слишком непринужденное поведение.</li> <li>■ Трата времени на пустые, не относящиеся к делу разговоры.</li> <li>■ Сбивчивая, сумбурная речь (презентация).</li> </ul> | <p>Взаимодействуя с амбициозным, сильным, волевым, решительным, независимым и целеустремленным клиентом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Говорите коротко, конкретно, ясно и по существу.</li> <li>■ Ведите себя по-деловому и говорите только о деле. Презентация товара должна быть качественной и отражать все важные моменты.</li> <li>■ Приходите подготовленной. Захватите дополнительные материалы, систематизируйте их и держите в строгом порядке.</li> </ul> <p>Факторы, которые могут привести к противоречиям, конфликту:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Разговор о вещах, не имеющих отношения к делу.</li> <li>■ Туманные, абстрактные речи или использование уловок и хитростей.</li> <li>■ Неорганизованность.</li> </ul> |
| <p>Взаимодействуя с терпеливым, предсказуемым, надежным, уравновешенным, сдержанным и спокойным клиентом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Начните с комментария личного характера, расположите клиента к себе.</li> <li>■ Говорите мягко, неагрессивно и логично.</li> <li>■ Завоюйте доверие клиента, предоставляя проверенные, испытанные товары (услуги).</li> </ul> <p>Факторы, которые могут привести к противоречиям, конфликту:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Сразу же переходить к разговору о деле.</li> <li>■ Говорить назидательно или безапелляционно.</li> <li>■ Вынуждать покупателя быстро отвечать на Ваши вопросы.</li> </ul>  | <p>Взаимодействуя с харизматичным, энергичным, дружелюбным, экспансивным клиентом, активно участвующем в общественной жизни:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Создайте теплую и дружескую атмосферу.</li> <li>■ Не вдавайтесь слишком сильно в детали, пока клиент сам этого не захочет.</li> <li>■ Ссылайтесь на мнения людей, которых клиент уважает и считает авторитетными.</li> </ul> <p>Факторы, которые могут привести к противоречиям, конфликту:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Немногословность, молчаливость, холодность или скрытность.</li> <li>■ Стремление доминировать в общении.</li> <li>■ Чрезмерное использование фактов, цифр, отвлеченных понятий и альтернатив.</li> </ul>  |



## ИДЕАЛЬНАЯ РАБОЧАЯ СРЕДА

*В этом разделе дается описание идеальной для респондента рабочей обстановки, полученное на основе анализа его стиля поведения. Люди, не обладающие достаточной гибкостью, будут чувствовать себя неловко, работая на любой должности. Гибкие люди способны, в случае надобности, изменять свое поведение и будут чувствовать себя комфортно практически в любой обстановке. Изучив этот раздел, Вы сможете определить, какие обязанности Надежда сможет выполнять эффективно и с легкостью, а какие виды работ вызовут у нее чувство неудовлетворенности и внутреннее напряжение.*

---

- Оценка работы по конечным, а не промежуточным результатам.
- Продажа новых товаров и идей.
- Наличие семинаров (собраний, заседаний), где можно будет обмениваться идеями и мнениями.
- Отсутствие необходимости писать длинные, подробные отчеты.
- Инновационная и ориентированная на будущее рабочая атмосфера.
- Возможность поддерживать и мотивировать команду.
- Разнообразная, не рутинная работа, требующая решения трудных задач и использования новых возможностей.



## ВОСПРИЯТИЕ ПОВЕДЕНИЯ

*Поведение и чувства человека мгновенно воспринимаются другими людьми. Этот раздел дает дополнительную информацию о том, как Надежда воспринимает себя и о том, как при определенных условиях другие могут воспринимать ее поведение. Понимание этого раздела даст ей возможность производить такое впечатление, которое позволит ей управлять ситуацией.*

### «Посмотри на себя глазами других»

#### САМОВОСПРИЯТИЕ

Надежда обычно воспринимает себя как человека:

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Первопроходца                    | Умеющего уверенно отстаивать свое мнение |
| Способного успешно конкурировать | Уверенного в себе                        |
| Конструктивного                  | Победителя                               |

#### ВОСПРИЯТИЕ ВАС ОКРУЖАЮЩИМИ

В ситуациях умеренного напряжения, стресса или усталости люди могут воспринимать ее как человека:

|                 |             |
|-----------------|-------------|
| Требовательного | Нервного    |
| Эгоцентричного  | Агрессивный |

И в ситуациях экстремального напряжения, стресса или усталости люди могут воспринимать ее как человека:

|           |                                     |
|-----------|-------------------------------------|
| Резкого   | Контролирующего                     |
| Властного | Твердо убежденного в своих взглядах |



# ДЕСКРИПТОРЫ

В отчете выделены те слова, которые описывают качества, свойственные поведению, такого человека, как Надежда. Они отражают то, как она решает проблемы, преодолевает трудности, влияет на людей, реагирует на изменения, а также на правила и регламенты, установленные другими людьми.

| Доминирование               | Влияние                     | Постоянство            | Соответствие                 |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|------------------------------|
| Требовательность            | Экспансивность              | Флегматичность         | Уклончивость                 |
| Эгоцентризм                 | Умение воодушевлять         | Расслабленность        | Беспокойство                 |
| Упорство                    | Магнетизм                   | Консерватизм           | Внимательность               |
| Амбициозность               | Дипломатичность             | Сдержанность           | Зависимость                  |
| Первенство                  | Энтузиазм                   | Пассивность            | Осторожность                 |
| Сила воли                   | Демонстративность           | Терпение               | Традиционализм               |
| Напористость                | Умение побуждать к действию | Собственничество       | Точность                     |
| Решимость                   | Сердечность                 | Предсказуемость        | Аккуратность                 |
| Настойчивость               | Убедительность              | Последовательность     | Систематичность              |
| Бойцовские качества         | Изысканность                | Осмотрительность       | Дипломатичность              |
| <b>Решительность</b>        | Самообладание               | Устойчивость           | Пунктуальность               |
| <b>Рискованность</b>        | Оптимизм                    | Стабильность           | Тактичность                  |
| <b>Любознательность</b>     | Доверие                     | <b>Мобильность</b>     | Восприимчивость              |
| <b>Ответственность</b>      | <b>Общительность</b>        | <b>Активность</b>      | <b>Взвешенность суждений</b> |
| Консерватизм                | Вдумчивость                 | <b>Неугомонность</b>   | Твердость                    |
| Расчетливость               | Достоверность               | <b>Настороженность</b> | Независимость                |
| Стремление к сотрудничеству | Расчетливость               | Разносторонность       | Своеволие                    |
| Нерешительность             | Скептицизм                  | Демонстративность      | Упрямство                    |
| Сдержанность                | Логика                      | Нетерпеливость         | Упорство                     |
| Неуверенность               | Сдержанность                | Стойкость              | Догматизм                    |
| Нетребовательность          | Подозрительность            | Устремленность         | Беспорядочность              |
| Осторожность                | Реализм                     | Гибкость               | Самоуверенность              |
| Мягкость                    | Проницательность            | Импульсивность         | Раскованность                |
| Покладистость               | Пессимизм                   | Горячность             | Властность                   |
| Скромность                  | Неуравновешенность          | Нервозность            | Несгибаемость                |
| Миролюбие                   | Критичность                 |                        | Беспечность к деталям        |
| Ненавязчивость              |                             |                        |                              |



# ЕСТЕСТВЕННЫЙ И АДАПТИРОВАННЫЙ СТИЛИ ПРОДАЖ

*Естественный для респондента способ взаимодействия с людьми, подход к решению проблем, темп выполнения работы и используемые стратегии и процедуры не всегда могут соответствовать рабочей ситуации. Этот раздел чрезвычайно важен, поскольку позволяет определить, насколько естественный или адаптированный стиль респондента соответствует условиям, в которых протекает его работа.*

| Естественный   | Решение проблем и задач  | Адаптированный |
|--|--|----------------|
| <p>Надежда любознательный человек. Она хочет, чтобы ее считали достойным сотрудником, способным победить в конкурентной борьбе. Она ориентирована на результат и любит применять новые, инновационные стратегии работы. По природе Надежда не конфликтный человек, однако, она не побоится пойти на конфронтацию, если этого потребует ситуация.</p> | <p>В работе Надежда проявляет твердость, решительность и амбициозность. Она стремится к успеху, несмотря на любые препятствия.</p> |                |

| Естественный  | Взаимодействие с другими людьми  | Адаптированный |
|---|--|----------------|
| <p>Надежда коммуникабельный и оптимистичный человек. Для того, чтобы убедить собеседника, она старается воздействовать на чувства. Она легко верит другим людям и, работая с клиентом, старается создать положительную, конструктивную атмосферу.</p> | <p>Пытаясь повлиять на другого человека, Надежда всегда показывает свое расположение к нему и энтузиазм. Она считает, что необходимо доверять другим людям, и хочет, чтобы ей тоже доверяли.</p> |                |



# ЕСТЕСТВЕННЫЙ И АДАПТИРОВАННЫЙ СТИЛИ ПРОДАЖ

| Естественный   | Темп работы и слаженность действий | Адаптированный  |
|--|------------------------------------|---|
| <p>Надежда комфортно чувствует себя в той среде, которая дает ей свободу передвижения. Она спокойно работает над несколькими предложениями одновременно и с легкостью может переключаться с одного клиента на другого.</p> |                                    | <p>Надежда старается выполнять как можно больше различных задач, насколько ей это позволяет время. Она склонна рассматривать любое дело как приоритетное. Надежда хочет, чтобы окружающие стремились выполнять любые задания так же быстро как она.</p> |

| Естественный  | Отношение к процедурам и ограничениям | Адаптированный   |
|---|---------------------------------------|--|
| <p>Надежда стремится к самостоятельности и хочет сама решать, что, как и когда ей делать. Она предпочитает работать там, где есть гибкие правила и процедуры, которые в определенных ситуациях можно изменять, чтобы удовлетворить потребности клиента.</p> |                                       | <p>Разница между ее естественным и адаптированным стилем работы незначительна, поэтому она не видит необходимости что-либо изменять.</p> |



## АДАПТИРОВАННЫЙ СТИЛЬ

Надежда считает, что ее нынешняя работа требует от нее демонстрации образцов поведения, перечисленных на этой странице. Если следующие далее утверждения НЕ соотносятся с требованиями работы, выясните причины, почему Надежда демонстрирует такое поведение.

---

- Работая с клиентами ведет себя уверенно.
- Использует умение убеждать.
- Использует юмор для убеждения клиентов.
- Использует власть и полномочия, чтобы заключить сделку.
- Может работать сразу с несколькими новыми товарами или услугами.
- Сотрудничая с клиентами проявляет расторопность.
- Проявляет инициативу. Изобретательна.
- Прогнозирует ситуацию и ищет творческие пути, чтобы помочь клиентам решить их проблемы.
- Использует коммуникативные навыки для привлечения новых клиентов.
- Не боится изменять устоявшуюся ситуацию.
- Выражает восторг в отношении своего товара или услуги.



## МОТИВИРУЮЩИЕ ФАКТОРЫ

*Этот раздел отчета был составлен на основе анализа потребностей респондента. Поскольку к работе людей мотивируют их потребности, то, соответственно, удовлетворенные потребности не могут выступать в качестве факторов мотивации. Вместе с респондентом изучите каждое из утверждений в этом разделе и выделите те из них, которые отражают наиболее актуальные "желания".*

Надежда стремится:

- Иметь возможность высказать свои идеи и продемонстрировать свои умения.
- Получить всеобщее признание своих идей и достигнутых результатов.
- Иметь свободу передвижения и общения
- Иметь престиж, общественное положение и звания, дающие ей возможность управлять судьбой других людей.
- Принимать участие в совещаниях по сбыту и иметь возможность свободно высказывать там свои мнения, идеи, взгляды.
- Получать вознаграждения, чтобы поддерживать свои мечты и стремления.
- Участвовать в совещаниях по составлению планов на будущее.
- Быть свободным от контроля и работы с деталями.
- Иметь систему поддержки для выполнения работы с деталями.
- Получать одобрение и похвалу, завоевать популярность.
- Иметь власть и полномочия, которые позволят ей пойти на риск ради достижения поставленных целей.
- Управлять своей собственной судьбой.



## КЛЮЧЕВЫЕ ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ

*В этом разделе описаны потребности, которые должны быть удовлетворены, чтобы Надежда могла работать в наиболее оптимальном для нее режиме. Некоторые потребности Надежда может удовлетворить самостоятельно, а об удовлетворении других должно позаботиться руководство. Если базовые потребности человека, связанные со спецификой принятого в организации стиля управления, не удовлетворены, то его сложно будет стимулировать к работе. Изучите вместе с респондентом представленные ниже высказывания и определите 3-4 наиболее значимых из них. Надежда сможет, таким образом, принять участие в составлении своего индивидуального плана управления.*

Надежда нуждается в том, чтобы:

- Иметь четкие сроки выполнения заданий.
- Иметь регулярный отпуск или периоды уменьшенной рабочей нагрузки.
- Регулировать интенсивность, напряженность труда в соответствии с ситуацией.
- Получать ежегодные премии за проявленную активность и трудолюбие.
- Получать описание всех правил и параметров в письменном виде.
- Понимать свою роль в команде: участник или лидер.
- Знать, каких результатов от нее ожидают, и получать оценку своей работы по достигнутым результатам.
- Выказывать участие и понимание тем людям, которые смотрят на жизнь по-другому.
- Обсуждать все обязательства при личной встрече.
- Работать там, где происходит большое количество различных событий.
- Иметь план организации работы и отдыха.
- Относиться с пониманием и уважением к клиентам, медленно принимающим решения.



## ОБЛАСТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

*В этом разделе приводится список возможных факторов, мешающих респонденту в полной мере проявить свой потенциал, независимо от того, на какой должности он работает. Изучите все утверждения и вместе с респондентом вычеркните те из них, которые, по-вашему, к нему не относятся. Выделите 1 - 3 фактора, которые мешают респонденту в работе, и составьте план действий для полного или хотя бы частичного устранения этих помех.*

---

Надежда склонна:

- Возмущаться и слишком остро реагировать на некоторые возражения.
- Заниматься большим количеством посторонних дел.
- Всецело контролировать ход презентации.
- Слушать клиента избирательно. Слышать только то, что она хочет слышать.
- Делать непоследовательную, нелогичную презентацию.
- Вызывать опасение, смятение или страх клиента, пытаясь подтолкнуть его тем самым к покупке.
- Настолько увлечься глобальными идеями, что забудет о деталях.
- Избегать работать в команде, за исключением ситуаций, когда в ней видят лидера.



## ПЛАН ДЕЙСТВИЙ

Ниже перечислены те области деятельности, в которых респонденту, возможно, следует поработать над собой. Выберите 1 - 3 области и составьте план действий, направленный на достижение желаемых результатов. Изучите отчет на предмет тех областей, в которых респонденту следует улучшить или развить некоторые свои умения.

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Обслуживание клиентов        | <input type="checkbox"/> Заключение сделки |
| <input type="checkbox"/> Поиск потенциальных клиентов | <input type="checkbox"/> Знание продукта   |
| <input type="checkbox"/> Подготовка к работе          | <input type="checkbox"/> Личные цели       |
| <input type="checkbox"/> Презентация товара           | <input type="checkbox"/> Иное              |
| <input type="checkbox"/> Работа с возражениями        |  |

Область: \_\_\_\_\_

- 1.
- 2.
- 3.

Область: \_\_\_\_\_

- 1.
- 2.
- 3.

Область: \_\_\_\_\_

- 1.
- 2.
- 3.

Дата начала: \_\_\_\_\_ Дата проверки: \_\_\_\_\_



# ИНДИКАТОР ФАКТОРОВ ПОВЕДЕНИЯ™

Версия для менеджеров по продажам

---

**Надежда Мухина**

26-7-2007

ВАШ ПАРТНЕР В БИЗНЕСЕ

B-TRAINING  
(495) 761-26-88, (926) 236-30-23  
[www.b-training.net](http://www.b-training.net), [info@b-training.net](mailto:info@b-training.net)



## ВВЕДЕНИЕ

---

Главная цель этого отчета состоит в том, чтобы помочь Вам добиться еще больших успехов в жизни и на работе. Все известные истории победители обладали одной общей чертой - они знали себя. Изучив этот отчет, Вы сможете лучше понять себя, что позволит Вам разработать стратегии, позволяющие добиться успеха в любой ситуации.

Создать классификацию поведения менеджеров по продажам - это не простая задача, поскольку в основе такой классификации могут лежать различные переменные. Классификация, представленная в этом отчете, относится исключительно к поведению. Поведение можно измерить и классифицировать на основе того, КАК человек выполняет ту или иную работу. А для того, чтобы узнать мотивы его поведения и ответить на вопрос ПОЧЕМУ, необходимо собрать дополнительную информацию.

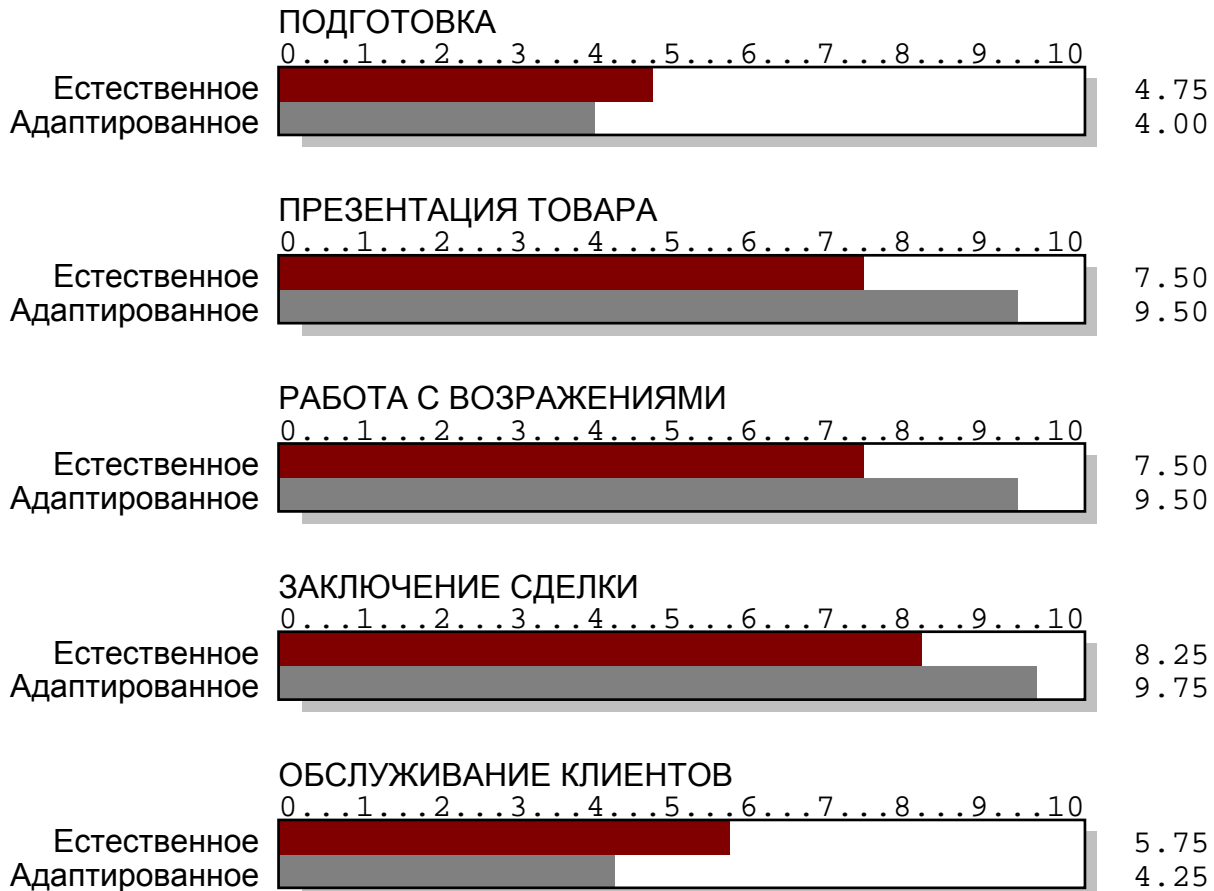
Шкала "Естественный стиль" отображает естественное для Вас поведение, т.е. то, как Вы обычно ведете себя на работе. Шкала "Адаптированный стиль" показывает Вашу реакцию на среду, в которой Вы работаете, т.е. поведение, которое, по-вашему, необходимо демонстрировать, чтобы добиться успеха на данной должности. Если значение по шкале "Адаптированный стиль" значительно отличается от значения по шкале "Естественный стиль", это свидетельствует о том, что Вы чувствуете необходимость изменять или маскировать свое естественное поведение.

Сравните все эти шкалы. Изучите каждый фактор и его важность для успешного выполнения профессиональных обязанностей на своей должности. Шкалы "Адаптированный стиль" покажут, какие из факторов Вы считаете наиболее важными и каким аспектам работы Вы уделяете больше всего сил и времени.

Знание своего поведения позволит Вам выработать стратегии, позволяющие добиться успеха в любой ситуации.

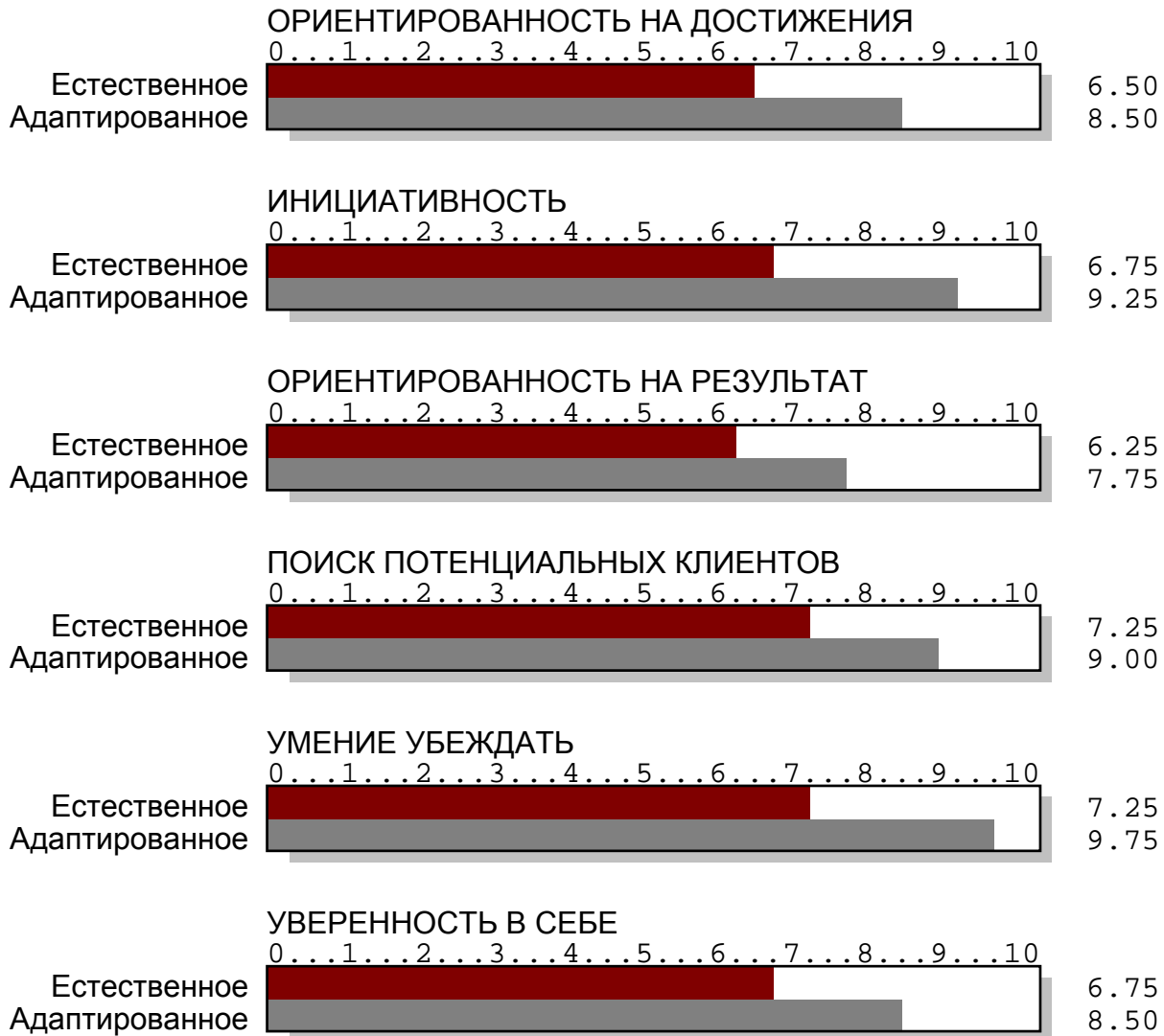


# АНАЛИЗ ВАЖНЫХ ДЛЯ ПРОДАЖ КАЧЕСТВ



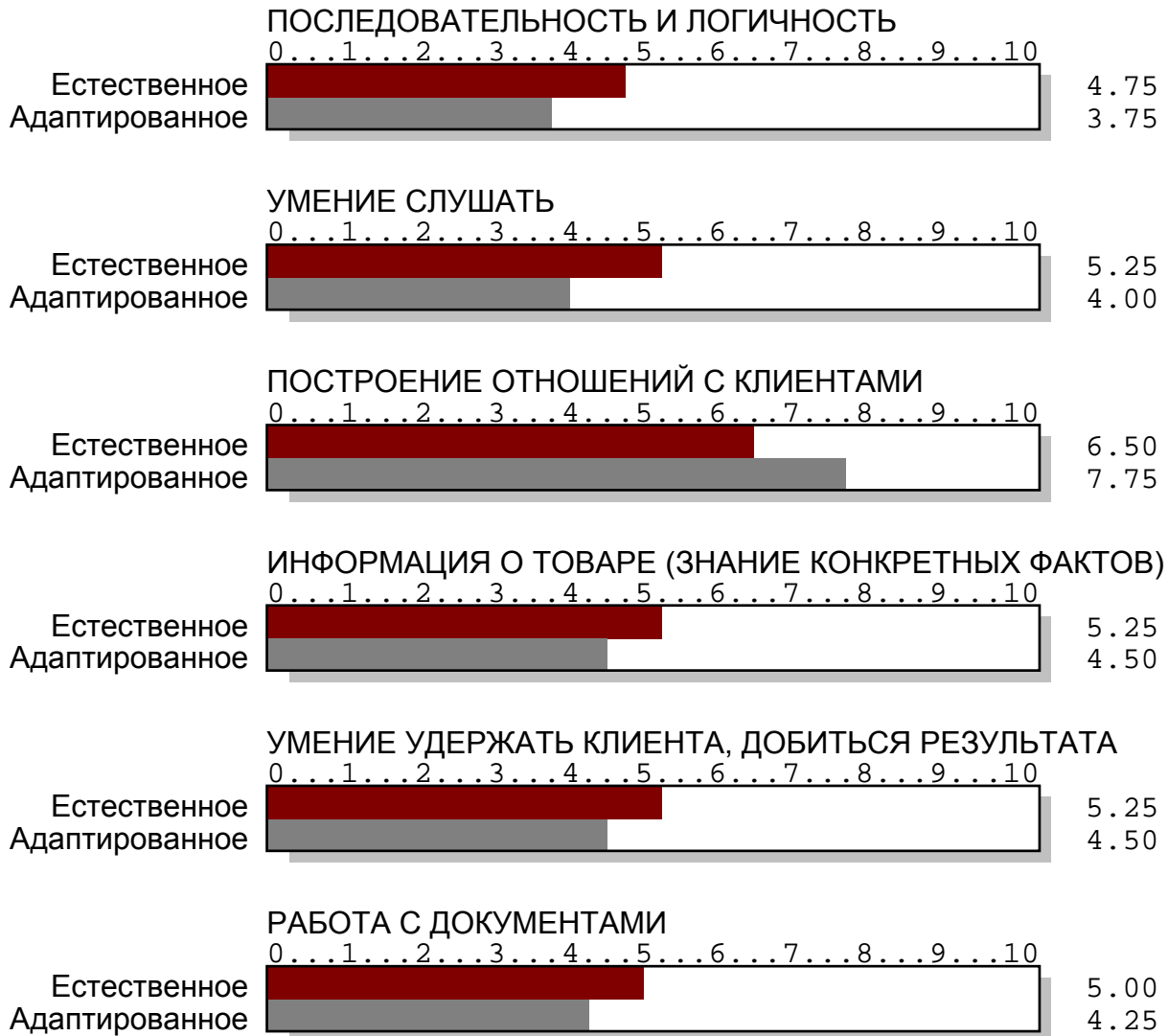


# АНАЛИЗ СПЕЦИАЛЬНЫХ КАЧЕСТВ





# АНАЛИЗ СПЕЦИАЛЬНЫХ КАЧЕСТВ



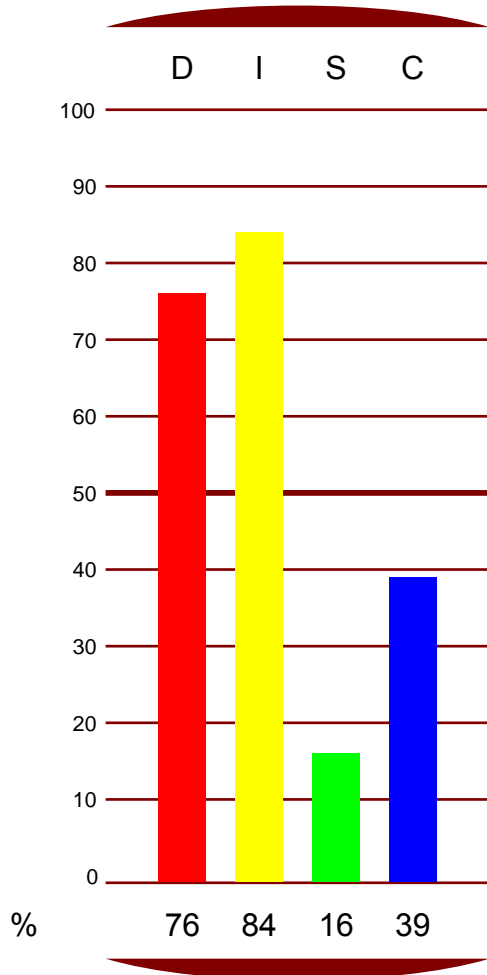


# ГРАФИК СТИЛЯ ПОВЕДЕНИЯ®

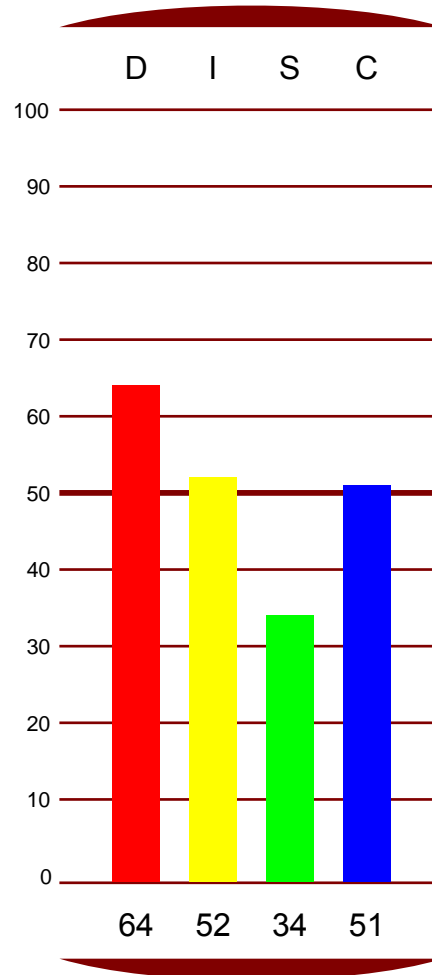
Надежда Мухина

26-7-2007

НАИБОЛЕЕ  
График I  
Адаптированный стиль



НАИМЕНЕЕ  
График II  
Естественный стиль





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

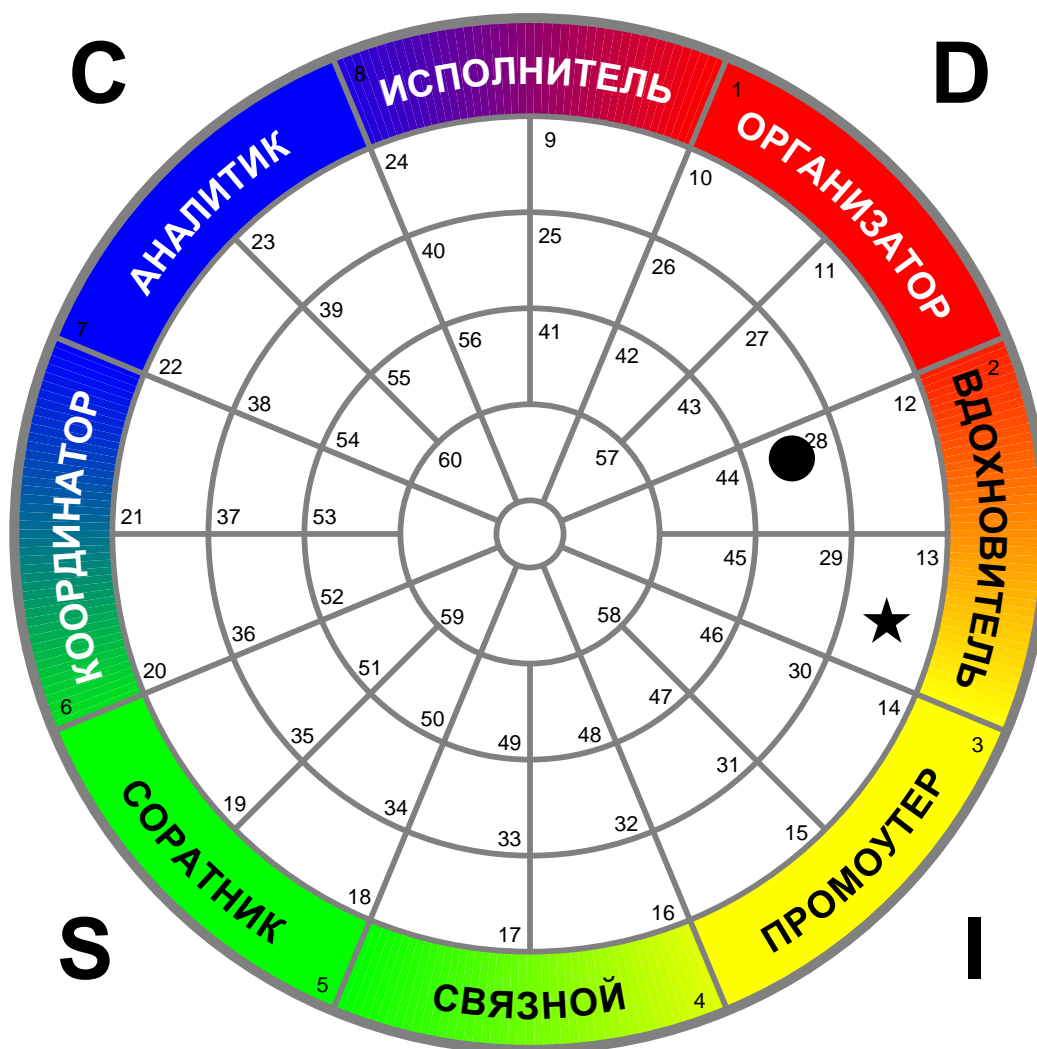
- Видеть Ваш естественный стиль поведения (круг).
- Видеть ваш адаптированный стиль поведения (звезда).
- Выявить степень адаптации Вашего поведения.
- Если Вы располагаете результатами анализа рабочей среды, то проанализируйте расхождения между оценкой Вашего поведения и требованиями к поведению, которые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



Надежда Мухина  
26-7-2007



Адаптированный: ★ (13) ПРОДВИГАЮЩИЙ ВДОХНОВИТЕЛЬ  
Естественный: ● (28) НАПРАВЛЯЮЩИЙ ВДОХНОВИТЕЛЬ ( ГИБКИЙ )