



SUCCESS INSIGHTS®

Версия для сотрудников подразделений по обслуживанию клиентов

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

Сергей Андреекин

Консультант

Intratec

13-1-2009

ВАШ ПАРТНЕР В БИЗНЕСЕ

B-TRAINING

(495) 761-26-88, (926) 236-30-23

www.b-training.net, info@b-training.net



ВВЕДЕНИЕ

Успех в бизнесе зависит от эффективности работы подразделения по обслуживанию клиентов. Важно понимать, что работа каждого сотрудника организации влияет на качество сервисного обслуживания клиентов. Каждый сотрудник организации в той или иной степени сам является клиентом. Это уже доказанный факт, что клиенты скорее обратятся в другую компанию, чем будут терпеть плохое обслуживание. В исследованиях неоднократно было показано, что даже в нейтральной, неконфликтной ситуации 60% клиентов отказываются от услуг компании, если чувствуют безразличие со стороны ее сотрудников.

Умение эффективно взаимодействовать с клиентами, может стать решающим фактором успеха в бизнесе. В основе эффективного обслуживания клиентов лежит, прежде всего, правильное восприятие нашего собственного стиля поведения на работе. Данный отчет содержит информацию о том, как Вы оцениваете свой стиль поведения в рабочей среде. Эти сведения могут быть в последствии использованы для того, чтобы проанализировать, как Ваше поведение воспринимают окружающие. Эти данные помогут Вам разработать эффективные стратегии достижения поставленных целей.



ОБЩИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

На основе ответов, которые дал Сергей, создается комплексное описание его стиля работы с клиентами. В этом описании отражен естественный для оцениваемого стиль обслуживания клиентов, которого он придерживается в работе.

Сергей - человек, для которого положение и власть являются мотивирующими факторами. Сергей обладает уверенностью в том, что может справиться с любой работой. Сергей не любит, чтобы его слишком контролировали. Сергей имеет склонность доверять людям, и окружающие могут этим злоупотреблять. Сергей ищет популярности и общественного признания. Он любит иметь дело с людьми в непринужденной обстановке. Сергей отличается общительностью и чувствует себя комфортно с незнакомыми людьми. Сергей предпочитает влиять на других через личные отношения и будет стремиться поддерживать их, оказывая те или иные услуги. Сергей желает, чтобы его воспринимали не только как члена команды, но и ее лидера. Сергей положительно воздействует на большинство людей своей теплотой и участием. Сергей является человеком, для которого люди - главный объект внимания. Он считает, что любой незнакомый человек может стать его другом! Он обладает исключительной доверчивостью и оптимизмом. Лесть всегда вызывает у него положительную реакцию. Сергей хочет производить впечатление независимого человека, но делает это в вежливой и дружелюбной форме.

Сергей умеет правильно давать отзыв о работе в вербальной и невербальной форме, что побуждает людей быть более открытыми, доверять ему и воспринимать его как человека чуткого и готового помочь. Сергей может



ОБЩИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

слишком быстро принять решение, которого Вы добиваетесь, без тщательного рассмотрения всех фактов. Сергей быстро принимает решения. Сергей имеет склонность нарушать правила, а затем внушать Вам, что без этого нельзя было обойтись. Иногда он стремится найти быстрое и простое решение проблемы. Из-за пренебрежения к деталям он может упрощать проблему. Сергей обычно принимает решения после сбора фактов и подтверждающих данных. Сергей любит работать на руководителей, которые быстро принимают решения. Сергей считает, что правила существуют в первую очередь для того, чтобы помогать в работе, а не для того, чтобы им слепо следовать.

Сергей лично знает многих людей. Он имеет склонность упоминать в разговоре имена известных личностей. Сергей может делать это не задумываясь, пытаясь установить контакт с людьми, которых недостаточно хорошо знает. Сергей полагает, что обладает способностью говорить без усилий, гладко и много. Сергей обладает способностью видеть проблему в целом. Он может, например, одновременно учитывать характер взаимоотношений между людьми, их чувства и последствия своих решений и действий. Сергей старается влиять на людей, склоняя их к своему мнению с помощью убеждения, чем отличается от тех, кто использует более формальные методы воздействия. С большинством людей Сергей чувствует себя комфортно и держится с ними непринужденно и неформально. Даже общаясь с незнакомыми людьми, Сергей старается снять напряжение. Сергей может держаться напряженно, что не всегда адекватно ситуации. Сергей любит общаться с людьми и умеет хорошо



ОБЩИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

говорить. Сергей может «переигрывать» в избранном стиле поведения.



ВОСПРИЯТИЕ

Поведение и чувства человека могут легко "считывать" окружающие. В этом разделе дана информация о том, как Сергей воспринимает самого себя, и как его поведение в различных ситуациях могут воспринимать окружающие. Располагая такой информацией, респондент имеет возможность управлять своим имиджем, целенаправленно создавая такой образ себя, который поможет контролировать рабочую ситуацию.

«Посмотри на себя глазами других»

САМОВОСПРИЯТИЕ

Сергей обычно воспринимает себя как человека:

Проявляющего энтузиазм
Обаятельного
Побуждающего к действию

Общительного
Вдохновляющего окружающих
Оптимистичного

ВОСПРИЯТИЕ ВАС ОКРУЖАЮЩИМИ

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

Стремящегося быть на виду
Слишком оптимистичного

Красноречивого
Витающего в облаках

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

Самоуверенного
Не умеющего внимательно слушать

Разговорчивого
Стремящегося к саморекламе



ДЕСКРИПТОРЫ

На основе предоставленных Вами ответов, система выявляет качества, которые характеризуют Ваш стиль поведения. Выделенные качества демонстрируют то, как Вы подходите к решению рабочих проблем, влияете на людей, адаптируетесь к заданному темпу выполнения работы и реагируете на правила и процедуры, установленные другими людьми.

<p>Доминирование</p> <p>Требовательность</p> <p>Эгоцентризм</p> <p>Упорство</p> <p>Амбициозность</p> <p>Первенство</p> <p>Сила воли</p> <p>Напористость</p> <p>Решимость</p> <p>Настойчивость</p> <p>Бойцовские качества</p> <p>Решительность</p> <p>Рискованность</p> <p>Любознательность</p> <p style="background-color: #f8d7da;">Ответственность</p>	<p>Влияние</p> <p>Экспансивность</p> <p>Умение воодушевлять</p> <p>Магнетизм</p> <p>Дипломатичность</p> <p>Энтузиазм</p> <p>Демонстративность</p> <p>Умение побуждать к действию</p> <p>Сердечность</p> <p>Убедительность</p> <p>Изысканность</p> <p>Самообладание</p> <p>Оптимизм</p> <p>Доверие</p> <p>Общительность</p>	<p>Постоянство</p> <p>Флегматичность</p> <p>Расслабленность</p> <p>Консерватизм</p> <p>Сдержанность</p> <p>Пассивность</p> <p>Терпение</p> <p>Собственничество</p> <p>Предсказуемость</p> <p>Последовательность</p> <p>Осмотрительность</p> <p>Устойчивость</p> <p>Стабильность</p> <p style="background-color: #d4edda;">Мобильность</p> <p style="background-color: #d4edda;">Активность</p> <p style="background-color: #d4edda;">Неугомонность</p> <p style="background-color: #d4edda;">Настороженность</p> <p style="background-color: #d4edda;">Разносторонность</p> <p style="background-color: #d4edda;">Демонстративность</p> <p>Нетерпеливость</p> <p>Стойкость</p> <p>Устремленность</p> <p>Гибкость</p> <p>Импульсивность</p> <p>Горячность</p> <p>Нервозность</p>	<p>Соответствие</p> <p>Уклончивость</p> <p>Беспокойство</p> <p>Внимательность</p> <p>Зависимость</p> <p>Осторожность</p> <p>Традиционализм</p> <p>Точность</p> <p>Аккуратность</p> <p>Систематичность</p> <p>Дипломатичность</p> <p>Пунктуальность</p> <p>Тактичность</p> <p>Восприимчивость</p> <p>Взвешенность суждений</p> <p style="background-color: #d1ecf1;">Твердость</p> <p style="background-color: #d1ecf1;">Независимость</p> <p>Своеволие</p> <p>Упрямство</p> <p>Упорство</p> <p>Догматизм</p> <p>Беспорядочность</p> <p>Самоуверенность</p> <p>Раскованность</p> <p>Властность</p> <p>Несгибаемость</p> <p>Беспечность к деталям</p>
<p>Консерватизм</p> <p>Расчетливость</p> <p>Стремление к сотрудничеству</p> <p>Нерешительность</p> <p>Сдержанность</p> <p>Неуверенность</p> <p>Нетребовательность</p> <p>Осторожность</p> <p>Мягкость</p> <p>Покладистость</p> <p>Скромность</p> <p>Миролюбие</p> <p>Ненавязчивость</p>	<p>Вдумчивость</p> <p>Достоверность</p> <p>Расчетливость</p> <p>Скептицизм</p> <p>Логика</p> <p>Сдержанность</p> <p>Подозрительность</p> <p>Реализм</p> <p>Проницательность</p> <p>Пессимизм</p> <p>Неуравновешенность</p> <p>Критичность</p>		



ГИБКОСТЬ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ И ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ

Все клиенты отличаются друг от друга, они имеют различные потребности, которые должны быть удовлетворены. Информация в этом разделе поможет Вам выявить различные типы клиентов и позволит определить правильные стратегии удовлетворения их потребностей.

"Повышение гибкости при взаимодействии с клиентом"

При общении с клиентом, обладающим следующими характеристиками:

- Быстрая речь
- Имидж сильного, решительного и могущественного человека
- Нетерпеливость
- Прямолинейность
- Стремление контролировать ситуацию

Факторы, которые позволяют улучшить обслуживание данного клиента:

- Говорите только по существу
- Сообщайте о "чистой прибыли" от приобретения товара или услуги
- Не тратьте понапрасну время клиента
- Обслуживайте клиента быстро и эффективно
- Акцентируйте внимание на новых продуктах или услугах
- Польстите самолюбию клиента

Факторы, которые вызовут недовольство или напряжение у данного клиента:

- Разговор о посторонних вещах
- Неорганизованность
- Чрезмерная эмоциональность и жестикуляция



ГИБКОСТЬ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ И ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ

"Повышение гибкости при взаимодействии с клиентом"

При общении с клиентом, обладающим следующими характеристиками:

- Дружелюбие, разговорчивость
- Импульсивность
- Активная жестикуляция
- Эмоциональность
- Отсутствие контроля за временем

Факторы, которые позволят улучшить обслуживание данного клиента:

- Открыто проявляйте эмоции
- Описывайте цели словами клиента
- Создайте дружескую атмосферу
- Не зацикливайтесь на деталях
- Воспользуйтесь похвалой
- Ссылайтесь на мнение экспертов
- Давайте клиенту возможность высказаться

Факторы, которые вызовут недовольство или напряжение у данного клиента:

- Желание контролировать ход разговора
- Разговор о себе



ГИБКОСТЬ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ И ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ

"Повышение гибкости при взаимодействии с клиентом"

При общении с клиентом, обладающим следующими характеристиками:

- Терпеливость, настойчивость
- Добродушие
- Безэмоциональный голос
- Сдержанность
- Размеренность и методичность

Факторы, которые позволят улучшить обслуживание данного клиента:

- Не торопитесь, объясняйте детали
- Проявляйте терпение
- Ограничивайте жесты и мимику
- Говорите искренним тоном
- Терпеливо слушайте
- Будьте логичны при презентации

Факторы, которые вызовут недовольство или напряжение у данного клиента:

- Чрезмерный оптимизм
- Излишняя болтливость, неумение выслушать клиента



ГИБКОСТЬ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ И ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ

"Повышение гибкости при взаимодействии с клиентом"

При общении с клиентом, обладающим следующими характеристиками:

- Медленный темп речи
- Интерес к конкретным данным и фактам
- Желание все основательно обдумать
- Минимальное использование жестов
- Скептичность
- Подозрительность

Факторы, которые позволят улучшить обслуживание данного клиента:

- Не торопитесь, слушайте клиента
- Объясняйте детали
- Ограниченно используйте жесты и мимику
- Предоставьте все детали
- Проявляйте терпение
- Контролируйте свои эмоции, говорите искренним тоном
- Сдерживайте свой энтузиазм
- При возможности, разговаривайте сидя

Факторы, которые вызовут недовольство или напряжение у данного клиента:

- Чрезмерная оптимистичность
- Невозможность подтвердить свои слова фактами



СТРАТЕГИИ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ В РАЗЛИЧНЫХ СИТУАЦИЯХ

Информация в этом разделе подскажет Вам, как лучше справиться с различным, возникающими в процессе работы с клиентом, ситуациями. Например, в случае, когда клиент чем-либо расстроен, нужно суметь взять ситуацию под свой контроль, определить, с каким типом клиента Вы имеете дело, и выработать подходящую стратегию действий.

КЛИЕНТ

Скептически, подозрителен

Раздражительный, нервный,
напряженный

Пессимистичен, ворчлив и
недоволен

Заносчивый, эгоистичный,
самоуверенный и упрямый

Все время спорит, ведет себя
несдержанно

Молчаливый, замкнутый

СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ

Согласитесь на уступки во
второстепенных вопросах,
переходите к деталям. Будьте
"консервативнее" в своих
утверждениях.

Действуйте мягко, спокойно и
дипломатично.

Терпеливо выслушивайте клиента.
Задавайте опросы, чтобы выяснить
истинные причины беспокойства
клиента.

Можно прибегнуть к лести.
Сконцентрируйтесь на достижении
результата.

Отвечая клиенту, постарайтесь
продемонстрировать ему свою
искренность и чистосердечность

Постарайтесь установить более
близкий, чем обычно, контакт с
клиентом, чтобы разговорить его.



ПЛАН ДЕЙСТВИЙ

Клиенты, с которыми мне сложнее всего работать, могут быть описаны так:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Чтобы повысить эффективность обслуживания клиентов, мне нужно учитывать следующее:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Клиенты, с которыми я чувствую себя некомфортно, могут быть описаны так:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Чтобы повысить эффективность обслуживания клиентов, мне нужно учитывать следующее:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Число _____ Подпись _____



ГРАФИК СТИЛЯ ПОВЕДЕНИЯ®

Сергей Андрякин

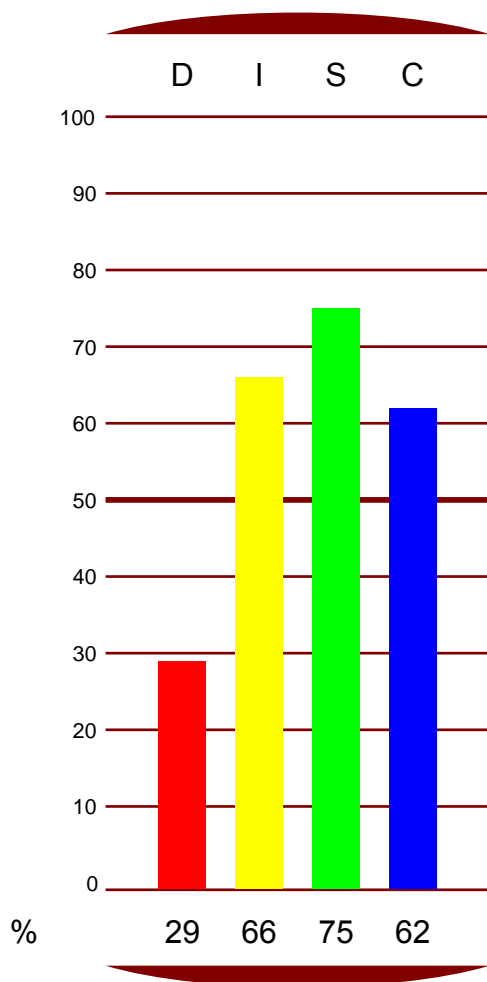
Intratec

13-1-2009

НАИБОЛЕЕ

График I

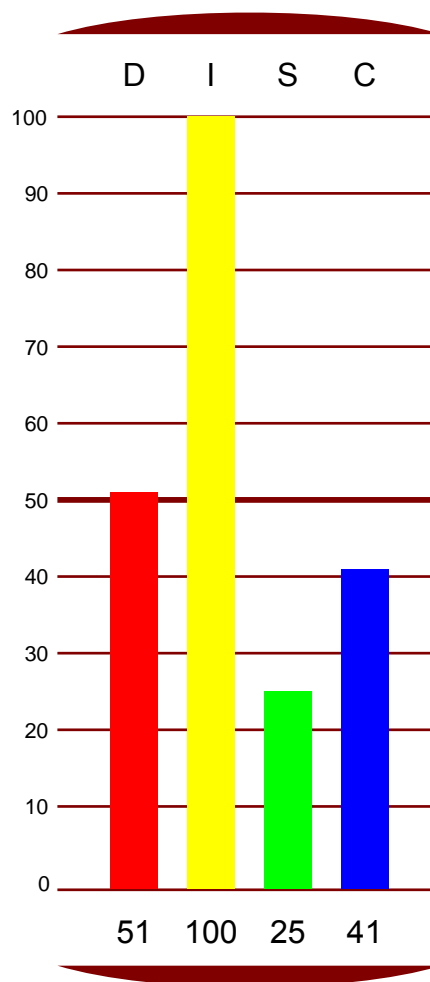
Адаптированный стиль



НАИМЕНЕЕ

График II

Естественный стиль





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

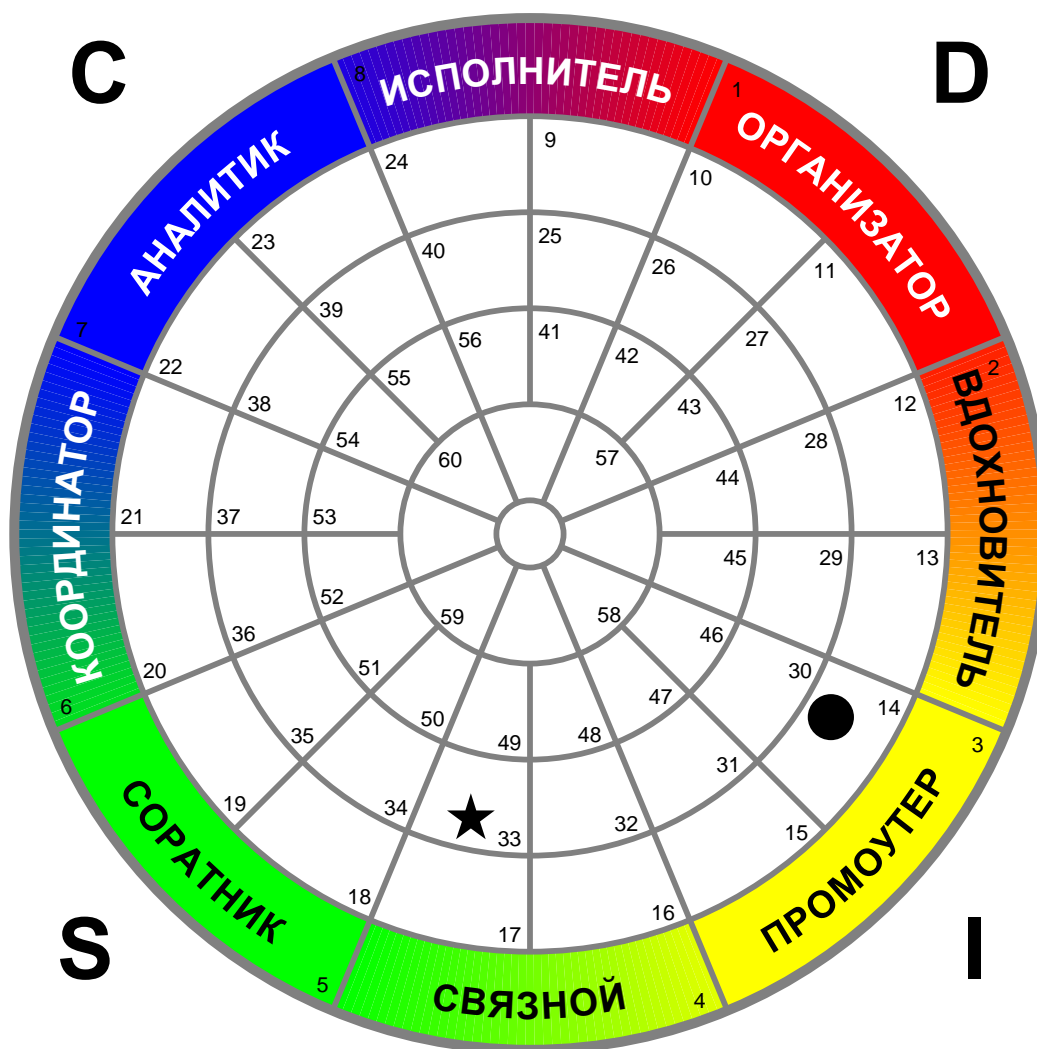
- Видеть Ваш естественный стиль поведения (круг).
- Видеть ваш адаптированный стиль поведения (звезда).
- Выявить степень адаптации Вашего поведения.
- Если Вы располагаете результатами анализа рабочей среды, то проанализируйте расхождения между оценкой Вашего поведения и требованиями к поведению, которые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



Сергей Андреекин
Intratec
13-1-2009



Адаптированный: ★ (33) ПОДДЕРЖИВАЮЩИЙ СВЯЗНОЙ (ГИБКИЙ)
Естественный: ● (14) ВДОХНОВЛЯЮЩИЙ ПРОМОУТЕР