



Discovery ^{Insights®}

Peter Muster
26.05.2007

Persönliches Präferenz-Profil

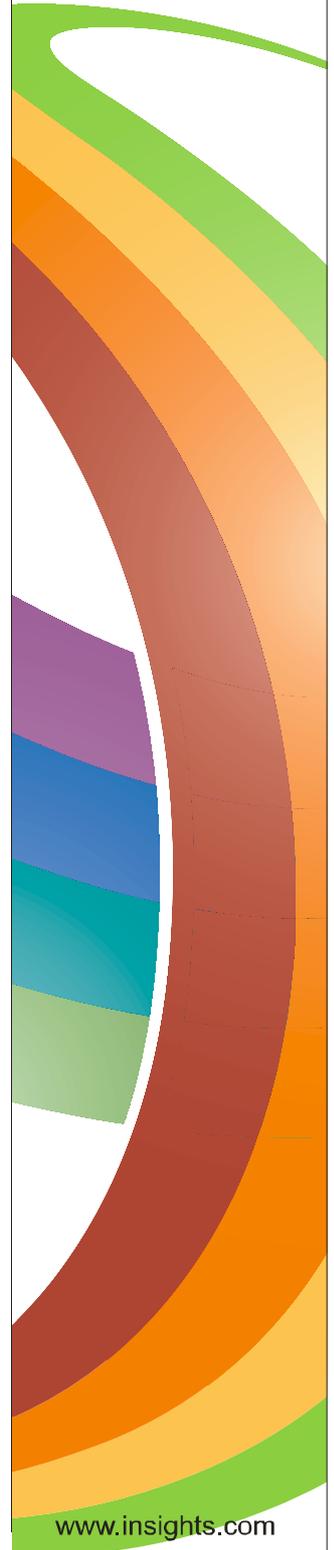
Modul "Basis"

Modul "Effektivität im Verkauf"

insights-group.de



Insights®



www.insights.com

Persönliche Daten

Peter Muster

**Insights Group Deutschland
Berlin
Deutschland**

Datum der Erstellung **26.05.2007**

Datum des Ausdrucks **13.07.2009**

**Insights Learning and Development Ltd.
Jack Martin Way, Claverhouse Business Park, Dundee, DD4 9FF, Scotland
Telephone: +44(0)1382 908050
Fax: +44(0)1382 908051
E-mail: insights@insights.com**

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	5
Überblick	6
Persönlicher Stil	6
Interaktion mit anderen	7
Treffen von Entscheidungen	7
Hauptstärken und Schwächen	9
Stärken	9
Mögliche Schwächen	10
Wert für das Team	11
Kommunikation	12
Effektive Kommunikation	12
Barrieren für eine erfolgreiche Kommunikation	13
Mögliche "Blinde Flecken"	14
Gegenüberliegender Typus	15
Kommunikation mit Peter Musters gegenüberliegendem Typus	16
Vorschläge zur Weiterentwicklung	17
Effektivität im Verkauf	18
Überblick Verkaufsstil	19
Phase 1: Verkaufsvorbereitung	20
Phase 2: Bedarf erkennen	21
Phase 3: Angebote machen	22
Phase 4: Umgang mit Einwänden	23
Phase 5: Verkaufsabschluss tätigen	24
Phase 6: Nachbearbeitung und Nachbetreuung	25
Präferenzen im Verkauf	26

Das Insights Discovery Rad	27
Grafik der Präferenzwerte	28
Jung´sche Präferenzen	29

Einleitung

Dieses Insights Discovery Präferenz-Profil basiert auf den Antworten von Peter Muster zum Insights Discovery Präferenz-Evaluator (Fragebogen), der am 26.05.2007 ausgefüllt wurde.

Die Ursprünge der Persönlichkeitstheorie können bis in das 5. Jahrhundert v. Chr. zurückverfolgt werden, als Hippokrates erstmals vier unterscheidbare Energien / Temperamente entdeckte, die sich bei den Menschen individuell beobachten ließen. Das Insights Discovery System baut auf dem Persönlichkeitsmodell des Schweizer Psychologen C.G. Jung auf. Dieses Modell wurde erstmals im Jahre 1921 in seinem Werk "Psychologische Typen" veröffentlicht und in nachfolgenden Schriften weiterentwickelt. Jungs Werk über Typologie und Präferenzen wurde seither als Basis zum Verständnis der Persönlichkeit herangezogen und ist bis zum heutigen Tag Gegenstand für empirische Forschungsprojekte weltweit.

Das Insights Discovery Präferenz-Profil bietet auf der Grundlage der Jung'schen Typologie einen Rahmen für Selbsterkenntnis und persönliche Weiterentwicklung. Nach C.G. Jung hat jeder Mensch Präferenzen, wie er seine Umwelt wahrnimmt, sie beurteilt, Entscheidungen trifft und entsprechend handelt. Erkenntnisse in der Verhaltensforschung haben aufgezeigt, dass die erfolgreichsten Menschen diejenigen sind, die sich selbst in ihren Präferenzen, sowie Stärken und Schwächen gut kennen. Dies versetzt sie in die Lage, Strategien zu entwickeln, um den Anforderungen ihres Umfeldes besser gerecht zu werden.

Dieses Präferenz-Profil ist einzigartig, da es aus mehreren hunderttausend abgewandelten Aussagen aufgebaut wird. Daraus wird aufgrund Ihrer Selbsteinschätzung beim Ausfüllen des Insights Discovery Präferenz-Evaluators (Fragebogen) ein individueller Text zusammengestellt. Ändern oder streichen Sie jene Aussagen, die nicht auf Sie zutreffen könnten und überprüfen Sie dies mit Kollegen oder Freunden, um herauszufinden, ob es sich dabei um so genannte "Blinde Flecken" handelt.

Arbeiten Sie mit diesem Präferenz-Profil pro-aktiv. Das heißt, identifizieren Sie jene Schlüsselbereiche, in denen Sie sich weiterentwickeln wollen und besprechen Sie dies mit Ihren Freunden und Kollegen. Holen Sie sich ihr Feedback dazu ein und erarbeiten Sie einen Aktionsplan für Ihre persönliche und berufliche Entwicklung.

Überblick

Diese Aussagen ermöglichen ein umfassendes Verständnis von Peter Musters Einstellungen und bevorzugten Verhaltensweisen in seinem Arbeitsumfeld. Dieser Abschnitt beschreibt, wie er Aufgaben bewältigt, mit den anderen kommuniziert und Entscheidungen trifft.

Persönlicher Stil

Mit seiner Konsequenz und Zuverlässigkeit orientiert er sich an Prinzipien und Regeln. Im Sinne seiner realistischen und klaren Aufgabenorientierung, zählen für ihn in erster Linie die Fakten. Er sieht sich selbst als jemand mit strengen Wertvorstellungen, die er bezeichnenderweise über seine eigenen situativen Bedürfnisse und die der anderen stellt. Es kann für ihn sehr sinnvoll sein, sich Zeit zu nehmen, um auf seine Gefühle zu hören. Seine Aufmerksamkeit richtet sich auf alles, was um ihn herum passiert, und er befasst sich vorwiegend mit dem Hier und Jetzt.

Peter Muster ist ein praxisorientierter Mensch, der seine Fähigkeiten mit einem wachen Verstand verbindet, um rasch Ergebnisse zu erzielen. Peter Muster bemüht sich, Dinge zu verbessern anstatt sie einfach so hinzunehmen, wie sie sich ihm darstellen. Er ist sehr daran interessiert, in neue Projekte eingebunden zu werden. Da er Realist ist, geht er mit den vorhandenen Ressourcen sehr wirtschaftlich und zeitsparend um. Da er sich für gewöhnlich an strikten Regeln orientiert, könnte er von anderen dasselbe erwarten.

Er stellt einen Kodex von Regeln auf, der seine Einschätzung von der Welt zum Ausdruck bringt. Er verhält sich dann dementsprechend, egal ob es den anderen sinnvoll erscheint oder nicht. Peter Muster ist von seiner Grundhaltung her logisch und analytisch, ein geistreicher Denker und Langzeitplaner und gut in allem, was ein schnelles Urteil erfordert. Er will sein Wissen erweitern und widmet sich mit großem Einsatz neuen Themenfeldern, die ihn in besonderem Maße interessieren. Er geht davon aus, dass die anderen seinen Wunsch nach Fortschritt teilen und kann enttäuscht sein, wenn dies dann doch nicht der Fall ist. Er geht davon aus, seine Ziele erreichen zu können und will, dass seine Leistungen auch anerkannt werden.

Seine Stärke ist es, Pläne zu erstellen und diese auch verwirklichen zu können. Er wird als starke Persönlichkeit wahrgenommen und möchte die Dinge möglichst unter Kontrolle haben. Es ist ihm wichtig, alles sofort zu erledigen, ohne dabei Zeit zu verlieren, ansonsten könnte er leicht in eine innere Anspannung geraten. Strukturiertheit und Systematik in der Vorgehensweisen sind ihm wichtig. Er setzt sich dafür ein, Ideen und Methoden praxisbezogen umzusetzen. Eine ausgeprägte Arbeitsmoral und gute Fähigkeiten im Umgang mit Menschen können bei Peter Muster dazu führen, sich selbst und anderen gegenüber hohe Leistungsstandards zu setzen.

Peter Muster genießt die Aktivitäten, die es ihm erlauben, Projekte voranzutreiben. Peter Muster geht systematisch vor, um die von ihm angestrebten Ziele innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens so effektiv und effizient als möglich zu erreichen. Sich ständig wiederholende,

akkordähnliche Arbeitsabläufe sind für ihn wenig zufriedenstellend. Weitaus interessanter ist die individuelle, situativ zu erbringende Dienstleistung. Da er ganz bewusst viel Energie in seine persönliche Weiterentwicklung investiert, möchte er von anderen nicht als einseitig wahrgenommen werden. Peter Muster ist ein Pragmatiker, der hart sein kann, wenn die Situation dies erfordert.

Interaktion mit anderen

Der Rückhalt in seiner Familie ist ihm wichtig, auch wenn er manchem festlichen Ereignis, bei dem er dabei sein sollte, lieber fern bleiben würde. Da er sich nicht sonderlich um abweichende Meinungen anderer kümmert, könnte er einseitige Schlüsse ziehen und den Nutzen eines anderen Blickwinkels aus den Augen verlieren. Es irritiert ihn, wenn er durch die Bedürfnisse anderer abgelenkt wird. Er mag es nicht, wenn man ihm sagt, was oder wie er etwas zu tun hat und kann andere verärgern, indem er darauf besteht, eine Sache auf seine Weise zu erledigen. Er kann gut verhandeln, ist ein Innovator und bringt vieles zustande. Zu seinen Stärken zählen die Entwicklung und Implementierung von Prozessen, strukturellen Rahmenbedingungen und Verfahrensregeln; Mitarbeitern gegenüber, die sich nicht an Vorgaben und Aufgabenzuteilungen halten, kann er mit Ungeduld begegnen.

Er kann sich manchmal als "Experte" auf einem bestimmten Gebiet präsentieren und dazu neigen, andere darüber belehren zu wollen. Dies kann dann peinlich werden, wenn seine Aussagen von einem wirklichen Experten in Frage gestellt werden. Es kann vorkommen, dass er mit seiner fordernden Art anderen "auf die Zehen steigt", ohne es zu merken. Peter Muster ist wachsam für Veränderungen. Er wird schnell auf diese reagieren und andere Personen anweisen, wie sie dennoch die geplanten Ziele erreichen können. Er könnte immer wieder aufbegehren, wenn man versucht, ihn zu sehr einzuengen. Wegen seiner offensichtlichen Konzentration auf die Arbeit könnten andere überrascht sein, wie stark Peter Muster an seiner Privatsphäre hängt.

Von den meisten Personen für offen, flexibel und unerschrocken gehalten, fühlt sich Peter Muster vielen Herausforderungen gewachsen. Obwohl Emotionen und soziale Kontakte ihm nicht so wichtig sein dürften wie andere Aspekte seines Lebens, strebt er doch nach stabilen und beständigen Beziehungen. Er neigt dazu, anderen die Schuld zu geben für die Schwierigkeiten, mit denen er zu kämpfen hat. Manchmal tut er die Meinung anderer geringschätzig ab. Es kann sein, dass er ab und zu die Bedeutung und Wichtigkeit mancher Themen falsch einschätzt. Er sollte sich mehr darum bemühen, für Ideen und Ansichten anderer offen zu bleiben, um zu verhindern, dass sie sich ihm gegenüber verschließen.

Treffen von Entscheidungen

Viele trauen ihm zu, eine leitende Funktion mit Entscheidungskompetenz zu übernehmen. Es kann vorkommen, dass er lieber irgendeine Entscheidung treffen würde als gar keine. Er handelt lieber, als zu reden und genießt es, schnell zu reagieren, sobald eine schwierige Situation auftritt. Zu seinen Stärken gehört es, Erfahrungen aus der Vergangenheit zu nutzen, um aktuelle Probleme zu lösen und Dinge zu erledigen. Wenn ein Thema nicht vernunftmäßig erfassbar ist, besteht die Gefahr, dass er ihm keine Beachtung mehr schenkt, auch wenn es von

Bedeutung wäre.

Er versucht seine Entscheidungen so weit wie möglich aufgrund von logischen und analytischen Kriterien zu treffen und strukturiert vorzugehen. Manchmal können sich andere in die Enge getrieben fühlen, weil er so messerscharf kritisch und oftmals hartnäckig nachfragt. Seine Effektivität hängt davon ab, wieviel persönliche Erfüllung er aus der jeweiligen Aufgabe bezieht. Er ist anpassungsfähig, und sein Fokus ist ständig auf das Erzielen von Ergebnissen ausgerichtet. Er muss immer einen sachlichen Grund dafür haben, etwas zu tun. Emotionale Beweggründe allein reichen in der Regel nicht dafür aus.

Aus seinem logischen, sachlichen und analytischen Denken gewinnt er große Überzeugungskraft. Er kann gegenüber Entscheidungen anderer, die eher aus dem Bauchgefühl heraus getroffen werden und weniger auf objektiver Analyse basieren, abweisend erscheinen. Er sucht bei Herausforderungen nach realistischen und zufriedenstellenden Lösungen. Er ist extrem realistisch und verlässt sich nur darauf, was er über seine fünf Sinne von der Welt begreift. Peter Musters Leistungen werden hauptsächlich dadurch erzielt, dass er mit Bestimmtheit und Ausdauer seine hohen Standards zu erreichen oder sogar zu übertreffen versucht.

Persönliche Anmerkungen

Hauptstärken und Schwächen

Stärken

Dieser Abschnitt beschreibt Hauptstärken von Peter Muster, die er in das Unternehmen einbringt. Selbstverständlich verfügt er über viele weitere Fähigkeiten, Erfahrungen und Eigenschaften auf anderen Gebieten. Die folgenden Aussagen erfassen einige grundlegende Fähigkeiten, über die er verfügt.

Peter Musters mögliche Stärken:

-  Ist ein vorausschauender, schneller Denker.
-  Geht auf andere kontaktfreudig und direkt zu.
-  Handelt selbstsicher und direkt.
-  Ist ein nachdrücklicher Verhandler und ausdrucksstarker Entscheider.
-  Sieht das Treffen von Entscheidungen als Herausforderung an.
-  Setzt präzise, zielgerichtete Vorgaben.
-  Besitzt Vernunft und Sachorientierung.
-  Ist enthusiastisch und drängt auf Ergebnisse.
-  Hat Selbstdisziplin, ist zuversichtlich und überzeugend.
-  Organisiert im Bedarfsfall schnell.

Persönliche Anmerkungen

Hauptstärken und Schwächen

Mögliche Schwächen

C.G.Jung sagte: "Weisheit erkennt an, dass jedes Ding zwei Seiten hat". Man könnte auch sagen, dass eine Schwäche nichts anderes ist als eine übertriebene Stärke. Peter Musters Beantwortung des Präferenz-Evaluators (Fragebogen) lässt vermuten, dass folgende mögliche Schwächen vorliegen.

Peter Musters mögliche Schwächen:

-  Beurteilt Fremde nach dem ersten Eindruck.
-  Geht in die Defensive oder wird autoritär, wenn er angegriffen wird.
-  Kann bei den anderen Stress auslösen, weil er allen Aufgaben eine hohe Dringlichkeit zuschreibt.
-  Hat keine Geduld mit unorganisierten Menschen.
-  Ist sich manchmal nicht der Gefühlslage anderer bewusst.
-  Fordert die Hilfe anderer zu wenig ein.
-  Übergeht unter Umständen die Gefühle anderer.
-  Neigt dazu, anderen die Schuld zu geben und ihnen Vorwürfe zu machen, wenn er selbst auf Mängel hingewiesen wird.
-  Wirkt wegen seines Selbstvertrauens manchmal auf andere arrogant.
-  Tendiert dazu, sich in kritischen Situationen wie ein "Elefant im Porzellanladen" aufzuführen.

Persönliche Anmerkungen

Wert für das Team

Jede Person bringt eine einzigartige Kombination von Begabungen, Eigenschaften und Erwartungen in ihren Arbeitsbereich ein. Ergänzen Sie diese Liste um weitere Erfahrungen, Fähigkeiten oder andere Eigenschaften, die auf Peter Muster zutreffen und tauschen Sie die wichtigsten Aussagen mit den anderen Teammitgliedern aus.

Peter Muster als Teammitglied:

-  Ist gerne im Mittelpunkt des Geschehens.
-  Ermutigt andere, Wettbewerb nicht zu scheuen.
-  Räumt Hindernisse aus dem Weg, um etwas zum Abschluss zu bringen.
-  Weist anderen den Weg.
-  Hinterfragt Methoden, wenn er das Gefühl hat, dass sie unzulänglich sind.
-  Schaut darauf, dass die "Bodenhaftung" nicht verloren geht.
-  Zeigt sich als aufrichtiger Fürsprecher für das Team.
-  Wird andere antreiben, um größere Dinge zu erreichen.
-  Bringt Richtung und Realitätssinn in jedes Projekt ein.
-  Kommuniziert klar und effektiv.

Persönliche Anmerkungen

Kommunikation

Effektive Kommunikation

Kommunikation kann nur dann effektiv sein, wenn eine gesendete Botschaft vom Empfänger aufgenommen und richtig verstanden wird. Für jede Person sind bestimmte Kommunikationsstrategien zielführender als andere. Hier werden einige hilfreiche Handlungsempfehlungen für eine erfolgreiche Kommunikation mit Peter Muster aufgelistet. Er selbst sollte die wichtigsten Aussagen wählen und mit seinen Mitarbeitern und Kollegen besprechen, was sie in der Kommunikation mit ihm beachten sollten.

Kommunikationsstrategien für den Umgang mit Peter Muster:

-  Zeigen Sie Respekt für seine Ideen und Anschauungen.
-  Halten Sie persönliche Bemerkungen aus der Diskussion heraus.
-  Gehen Sie aufgeschlossen und unvoreingenommen vor.
-  Setzen Sie Humor nur sehr maßvoll ein.
-  Seien Sie kurz und prägnant.
-  Beachten Sie Anzeichen von Ablehnung in seiner Körpersprache.
-  Seien Sie aufrichtig, ernst, entschlossen und optimistisch.
-  Hören Sie ihm so genau zu, dass Sie nicht noch einmal nachfragen müssen.
-  Bleiben Sie stets beim Geschäftlichen.
-  Stellen Sie sich darauf ein, nach Beendigung des Gespräches sofort wieder aufzubrechen.
-  Achten Sie auf Anzeichen, die besagen: "Ich verliere das Interesse".
-  Passen Sie Ihre eigenen Ansprüche an sein Tempo an.

Persönliche Anmerkungen

Kommunikation

Barrieren für eine erfolgreiche Kommunikation

Es gibt Strategien, die weniger zielführend sind, wenn sie in der Kommunikation mit Peter Muster zum Einsatz kommen. Einige Verhaltensweisen, die dabei vermieden werden sollten, werden untenstehend aufgelistet. Diese Informationen haben zum Ziel, den Kommunikationsprozess effektiver zu gestalten.

Wenn Sie mit Peter Muster kommunizieren, vermeiden Sie es:

-  Ablehnung oder mangelnden Respekt gegenüber seinen Prinzipien zu zeigen.
-  Sein Bedürfnis nach körperlicher Distanz zu missachten.
-  Lob und Anerkennung zu erwarten.
-  Vage oder unpräzise zu sein.
-  Zu "schwafeln".
-  Ihm Ihre Gefühle aufzuzwingen, solange er nicht dazu bereit ist.
-  Unvorbereitet und unorganisiert zu sein.
-  Ihm die Schuld zuzuschreiben.
-  Seine Ideen allzu schroff oder persönlich zu kritisieren.
-  Zu versuchen, ihn im Sinne Ihrer Absichten zu manipulieren.
-  Zu informell zu sein oder Zeit mit Klatsch zu vergeuden.
-  Langsam und uninteressiert zu wirken.

Persönliche Anmerkungen

Mögliche "Blinde Flecken"

Unsere Selbstwahrnehmung kann sich von der Wahrnehmung, die andere von uns haben, unterscheiden. Wir zeigen uns selbst gegenüber der Außenwelt mittels unserer "Persona" (näheres dazu siehe Grafik der Präferenzwerte). Dabei sind wir uns der Wirkung, die unser weniger bewusstes Verhalten bei anderen auslöst, nicht immer im Klaren. Wir sprechen in diesem Zusammenhang von den so genannten "Blinden Flecken". Wählen Sie hier jene Aussagen aus, die Sie bisher bei sich am wenigsten wahrgenommen haben und überprüfen Sie deren Gültigkeit, indem Sie das Feedback von Ihnen nahestehenden Personen einholen.

Peter Musters mögliche "Blinde Flecken":

Peter Muster muss versuchen, die Fähigkeiten und Beiträge anderer bewusster wahrzunehmen und lernen, Anerkennung für gute Leistung auszusprechen. Seine ausgeprägte Gegenwartsbezogenheit könnte bewirken, dass er auf jede sich abzeichnende Krisensituation sofort mit einer Gegenmaßnahme reagiert, die für die Menschen in seinem Umfeld einen chaotischen Eindruck hinterlässt. Da er auf gute Arbeit viel Wert legt, können seine kritischen Blicke ein Ausdruck seiner Unduldsamkeit in Bezug auf Fehler und schlechte Qualität sein. Er kann manchmal auf andere etwas prahlerisch und egoistisch wirken. Er sollte über das Hier und Jetzt hinausblicken und nicht nur meinen, immer sofort eine Lösung parat zu haben. Dafür könnte er aber umso mehr nach neuen Wegen suchen, die es ihm ermöglichen, unter weniger Zeitdruck zu handeln.

Manchmal scheint er eher engstirnig zu sein, besonders dann, wenn er glaubt, dass die Ideen eines anderen nicht so gut sind wie seine eigenen. Peter Muster wird von vielen als gewandter Überredungskünstler angesehen. Er kann jedoch auf Menschen, die weniger extravertiert sind als er, mit ziemlichem Desinteresse reagieren. Er ist willensstark und bringt die Dinge gut auf die Reihe, allerdings muss dabei immer alles nach seinen eigenen Vorstellungen ablaufen und das könnte unerwartet Probleme hervorrufen. Er hat manchmal Mühe damit, die Ansichten anderer mit einzubeziehen. Es ist schwierig zu wissen, was als nächstes von ihm zu erwarten ist. Er könnte eher geistreiche Scherze von sich geben, als eine Aufgabe zu beenden oder einfach einmal Zeit mit sich selbst zu verbringen.

Als logischer und sachlicher Analytiker bedenkt er nicht immer die emotionalen Auswirkungen seiner Entscheidungen auf andere. Um seine Ziele zu erreichen, bringt er seine Macht ins Spiel. Unter Umständen sogar unter Einsatz von Mitteln, die von den anderen als Einschüchterungsversuch bewertet werden könnten. Peter Muster wird streng von seinem Gewissen geleitet und könnte nicht einmal auf die Idee kommen, die Wertvorstellungen und Meinungen anderer in Betracht zu ziehen. Vor allem dann nicht, wenn sie nicht bereit sind, ihm zu folgen.

Persönliche Anmerkungen

Gegenüberliegender Typus

Die Beschreibung in diesem Abschnitt basiert auf Peter Musters gegenüberliegendem Typus im Insights Discovery Rad. Es fällt uns oftmals sehr schwer, diejenigen zu verstehen und mit ihnen klar zu kommen, deren Präferenzen so ganz anders sind als unsere eigenen. Diese unterschiedlichen Eigenschaften zu erkennen, kann dazu beitragen, Strategien für die persönliche Weiterentwicklung und die Verbesserung der Effektivität im Umgang mit anderen zu definieren.

Peter Musters gegenüberliegender Typus:

Peter Musters entgegengesetzter Insights-Typus ist der Unterstützer, Jungs 'Introvertierter Fühl-'Typus.

Unterstützer-Typen sind umgängliche, beständige und loyale Menschen, die mit anderen gut auskommen. Sie entwickeln in ihrem Arbeitsumfeld tragfähige Beziehungen, vorzugsweise zu einem eher kleinen Kollegenkreis. Peter Muster wird erkennen, dass sie besonders dann leistungsfähig sind, wenn sie auf Vertrautes und Berechenbares setzen können. Für den Unterstützer-Typus ist Anerkennung durch andere sehr wichtig. Für die Anpassung an Veränderungen benötigen sie Zeit. Wenn jemand, der ihnen nahe steht, ihre Hilfe benötigt, werden sie für diese Person alle Hebel in Bewegung setzen.

Bei der Zusammenarbeit mit Unterstützer-Typen geht Peter Muster davon aus, dass sie Hilfe benötigen könnten, wenn es darum geht, sich mit Neuem vertraut zu machen und Routineaufgaben zu verändern. Unterstützer-Typen sind grundsätzlich eher vorsichtig, traditionsbewusst, diplomatisch und aufrichtig. Um Entscheidungen zu treffen, eine Aufgabe zu übernehmen und eine gute Leistung zu erbringen, benötigen sie sämtliche Fakten und Einzelheiten. Von Natur aus sind sie eher zurückhaltend.

Wenn sie sich unter Druck gesetzt fühlen, können sie stur und unnachgiebig reagieren, was für Peter Muster frustrierend sein kann. Unterstützer-Typen sind gelassen und machen um ihre eigene Person wenig Aufhebens. Sie sind zufrieden, wenn sie von den anderen vermittelt bekommen, dass der Beitrag, den sie leisten, einen hohen Stellenwert hat und sie, wenn möglich, im Leben anderer eine wichtige Rolle spielen. Selbst bei Fehlleistungen anderer, werden sie sich noch lange darüber Gedanken machen und sogar Mitverantwortung übernehmen. Meinungsverschiedenheiten und divergierende Standpunkte können für Unterstützer-Typen Stresserscheinungen hervorrufen. In angespannter Atmosphäre am Arbeitsplatz, reagieren sie mit Ruhelosigkeit und Unzufriedenheit. In der Folge tendieren sie dazu, sich eher zurückzuziehen, als sich den anstehenden Konflikten zu stellen.

Persönliche Anmerkungen

Gegenüberliegender Typus

Kommunikation mit Peter Musters gegenüberliegendem Typus

Dieser Abschnitt beinhaltet für Peter Muster einige Vorschläge für eine effektive Interaktion mit Personen, die dem gegenüberliegenden Typus im Insights Discovery Rad, entsprechen.

Peter Muster, so können Sie sich auf die Bedürfnisse eines Menschen einstellen, der Ihrem gegenüberliegenden Typus entspricht:

-  Übergeben Sie ihm erst dann neue Aufgaben, wenn die Bereitschaft dazu eindeutig geklärt ist.
-  Spiegeln Sie seine ruhige und ausgeglichene Art wider.
-  Geben Sie ihm genügend Zeit, in Ruhe über etwas nachdenken zu können.
-  "Dienst nach Vorschrift" ist nicht genug - stellen Sie sicher, dass eine gute Zusammenarbeit möglich ist.
-  Bestehen Sie nicht auf einer sofortigen Antwort auf Fragen oder Wünsche.
-  Hören Sie seine Vorschläge und Beiträge an, und finden Sie dafür auch anerkennende Worte.

Peter Muster, im Umgang mit einem Menschen, der Ihrem gegenüberliegenden Typus entspricht, vermeiden Sie es:

-  Vorauszusetzen, dass er sich dessen bewusst ist, eine gute Wahl getroffen zu haben.
-  Unnötigen Druck auszuüben.
-  Zu unterstellen, dass sein Schweigen Zustimmung bedeutet.
-  Ihn Präsentationen vor einer Gruppe durchführen zu lassen, ohne, dass er genügend Zeit zur Vorbereitung gehabt hat.
-  Seine Autorität prinzipiell in Frage zu stellen.
-  Seine Loyalität oder sein aufrichtiges Interesse in Frage zu stellen.

Persönliche Anmerkungen

Vorschläge zur Weiterentwicklung

Mit Insights Discovery können weder spezielle Fähigkeiten, noch Intelligenz, Erziehungseinflüsse oder Qualifikationen erfasst werden. Die darin enthaltenen Anregungen können aber dennoch für Peter Musters persönliche Weiterentwicklung von Nutzen sein. Finden Sie die wichtigsten Impulse heraus, auch solche, die vielleicht bisher noch nicht thematisiert worden sind, und integrieren Sie diese in einen persönlichen Entwicklungsplan.

Für Peter Muster könnte es von Nutzen sein:

-  Seine Arbeitsintensität zu drosseln.
-  Bereit zu sein, Fehler zuzugeben.
-  Vorgehensweisen zu akzeptieren, die sich von seinen eigenen unterscheiden.
-  Zu lernen, vermehrt in sich hinein zu hören, um seine wahren Bedürfnisse zu erkennen.
-  Die Argumente der Gegenseite zu vertreten, um deren Wert besser erkennen zu können.
-  Den anderen zuzugestehen, sich um ihre eigenen Dinge zu kümmern.
-  Nicht ständige Perfektion von sich selbst und anderen zu verlangen.
-  Sich daran zu erinnern, dass auch er verletzbar ist.
-  Zuzuhören und zu beobachten.
-  Zurückhaltendere Menschen freundlich um ihre Meinung zu bitten.

Persönliche Anmerkungen

Effektivität im Verkauf

Drei Erfordernisse müssen erfüllt werden, wenn man als professionelle Verkaufsperson den persönlichen Verkaufsstil effektiv verbessern möchte:

Erstens muss sie sich selbst besser verstehen, auf die eigenen Stärken aufbauen, Schwächen als Verbesserungspotenzial anerkennen, und gleichzeitig berücksichtigen, dass unterschiedliche Kunden sie auch unterschiedlich wahrnehmen.

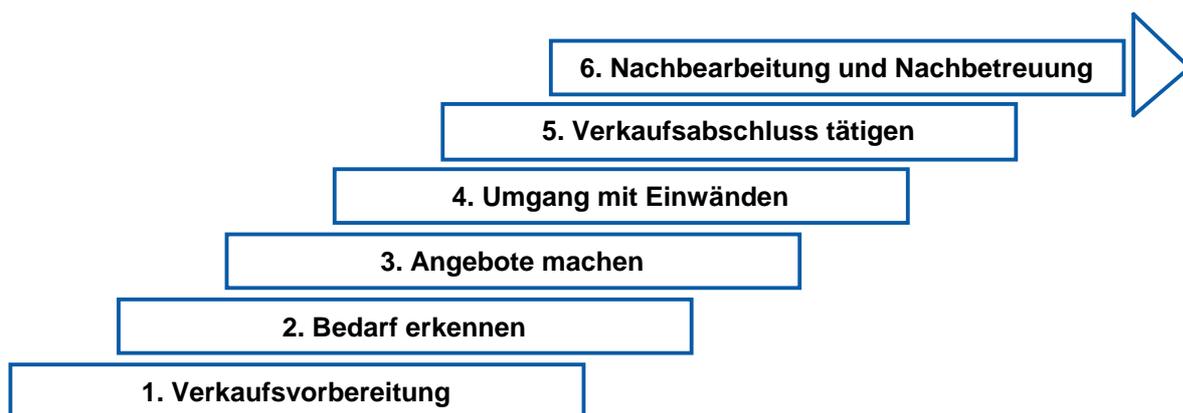
Zweitens sollte die Verkaufsperson lernen ihre Kunden in ihrer Andersartigkeit besser zu verstehen. Kunden unterscheiden sich voneinander dadurch, dass sie ganz individuelle Kaufgewohnheiten, Erwartungen, Bedürfnisse, Wünsche und Beweggründe haben. Diese Unterschiede sollten richtig wahrgenommen und interpretiert werden können, damit sie den weiteren Handlungsverlauf der Verkaufsperson zielführend bestimmen.

Drittens geht es nicht zuletzt auch darum, das Verhalten den Kundenerwartungen entsprechend anzupassen und den Kunden im Sinne des Verkaufserfolgs so zu behandeln, wie er behandelt werden möchte.

Dieses Modul soll dazu verhelfen diesen drei Erfordernissen Rechnung zu tragen, vor allem dann, wenn sie mit professionellen Insights Coachings und Trainings, sowie Aufbauworkshops verknüpft werden.

Untenstehend sehen Sie die sechs Phasen des Verkaufsprozesses, auf die in diesem Modul detailliert eingegangen wird. Nutzen Sie diese Analyse, um Ihre persönlichen Strategien für eine effektive Kundenbeziehung, für ein verbessertes Selbstverständnis und für ein optimiertes Verkaufsergebnis zu entwickeln.

Dieses Modul kann mit Insights Quest verknüpft werden - es handelt sich dabei um ein Verkaufsförderungsprogramm, das die unterschiedlichen Verhaltensstile und Verkaufskompetenzen in jeder Phase des Verkaufsprozesses vertieft behandelt.



Überblick Verkaufsstil

Diese Informationen geben einen grundsätzlichen Einblick in Peter Musters Verkaufsstil und die Art und Weise, wie er Kundenbeziehungen aufbaut.

Peter Muster ist im Verkauf selbstsicher und kreativ. Er ist sehr bestimmt und kann andere sehr gut überzeugen. Auch wenn er mit den Ansichten des Kunden nicht übereinstimmt, wirkt sich dies nicht negativ auf die Kundenbeziehung aus. Auch wenn er Kritik manchmal als persönlichen Angriff sieht, hindert ihn dies nicht daran die Gefühle anderer adäquat aufzugreifen und im weiteren Gesprächsverlauf zu berücksichtigen. In jeder Phase des Verkaufsprozesses sollte er zuerst den anderen zuhören und sich bemühen nicht zu sehr in die Verteidigungsposition zu gehen oder gar zurückweisend zu sein, wenn er meint kritisiert zu werden. Auch wenn manchmal seine Erwartungen mit denen seiner Kollegen und Kunden nicht übereinstimmen, wirkt sich dies dennoch nicht negativ auf die Arbeitsbeziehung aus.

Er neigt dazu, sich zu wichtig zu machen. Er kann mit schwierigen Menschen gut umgehen. Peter Muster ist redegewandt und durch seine bildhafte Sprache gelingt es ihm Zukunftsperspektiven plastisch zu vergegenwärtigen. Er übernimmt lieber Führungsaufgaben als sich dem Tagesgeschäft zu widmen. Wenn der Geschäftsverlauf ins Stocken gerät, könnte er davon profitieren, seine Mitarbeiter und Kollegen verstärkt in das Geschehen einzubeziehen.

Er sollte sich darin üben die Gefühle der anderen zu berücksichtigen. Auch könnte es für den Geschäftserfolg von Vorteil sein der Wertschätzung seiner Kunden mehr Ausdruck zu verleihen. Peter Muster ist gerne mit Kollegen zusammen, die seine Art schätzen. Routinemäßige Kundenverwaltung ist für ihn uninteressant, denn er braucht den Freiraum, um neue kreative Verkaufsideen zu entwickeln. Er stellt gute Fragen, neigt aber manchmal dazu, die Antworten nicht abzuwarten.

Persönliche Anmerkungen

Phase 1: Verkaufsvorbereitung

Das Verkaufen beginnt lange vor dem eigentlichen Verkaufsprozess und dauert nach dem effektiven Verkauf noch weiterhin an. Hier sind einige Anhaltspunkte, die Peter Muster berücksichtigen sollte, wenn er den Verkaufsprozess einleitet und auf den Kunden zugeht.

Peter Musters Hauptstärken bei der Verkaufsvorbereitung sind:

-  Flexibel zu reagieren und sich wechselnden Gegebenheiten schnell anzupassen.
-  Die Fähigkeit zu haben das Wichtigste vom weniger Wichtigen zu unterscheiden.
-  Erfolgreich zu sein im Vereinbaren von Gesprächsterminen.
-  Seinen Einfallsreichtum gezielt zu nutzen, um neue Wege und Möglichkeiten zu entwickeln.
-  Sich gedanklich auf die Verkaufschancen zu konzentrieren.
-  Seinen Arbeitseinsatz mit Beharrlichkeit und Willensstärke zu leisten.

Bei der Verkaufsvorbereitung sollte Peter Muster:

-  Die Ansichten seiner Kunden, die den seinen widersprechen, mehr gelten lassen.
-  Chancen für längerfristige Kundenbeziehungen verstärkt in Betracht ziehen und entsprechende Maßnahmen in die Wege leiten.
-  Andere Personen bei den Vorbereitungsmaßnahmen verstärkt einbeziehen.
-  Sich darin üben, genauer zuzuhören, sein Tempo zu reduzieren, um den Anliegen seiner Kunden mehr Aufmerksamkeit schenken zu können.
-  Mit mehr Offenheit und weniger Vorurteilen an die Dinge herangehen.
-  Nicht nur auf kurzfristige Geschäftserfolge abzielen.

Persönliche Anmerkungen

Phase 2: Bedarf erkennen

Ziel ist es das Kundenbedürfnis zu verstehen und daraus einen konkreten Bedarf abzuleiten. Die folgenden Anhaltspunkte könnten für Peter Muster in dieser Phase nützlich sein.

Peter Musters Hauptstärken bei der Bedarfserkennung sind:

-  Den Kunden zu ermutigen für Neues offen zu sein.
-  Die Kunden von der Notwendigkeit einer Veränderung überzeugen zu können.
-  Sich leicht auf die Kaufgewohnheiten seiner Kunden einstellen zu können.
-  So lange nachzufragen bis die letzten Unklarheiten beseitigt sind.
-  Die richtigen Fragen zu stellen, um den Verkaufsprozess zu beschleunigen.
-  Die Bedarfsanalyse mit konsequenter, ergebnisorientierter Ausrichtung zu tätigen.

Bei der Bedarfserkennung sollte Peter Muster:

-  Es vermeiden, nur geschlossene Fragen zu stellen.
-  Neben seiner Neigung zur Kopflastigkeit, immer wieder auch bei Entscheidungen seine Gefühle mit zu berücksichtigen.
-  Seine vorgefasste Meinung, dass nur er wisse, was für den Kunden richtig ist, kritisch hinterfragen.
-  Sich darin üben zuerst Fragen zu stellen, bevor er Antworten gibt.
-  Mehr Zeit investieren, um das Kundenvertrauen zu erhalten.
-  Bei Unklarheiten den Kunden immer anfragen.

Persönliche Anmerkungen

Phase 3: Angebote machen

In dieser Phase geht es darum, ein bedarfsgerechtes Angebot zu erstellen. Hierbei könnte Peter Muster folgende Anhaltspunkte beachten.

Peter Musters Stärken in der Angebotsphase sind:

-  Nichts aus den Augen zu verlieren.
-  Sich nicht von Trivialem ablenken zu lassen und den eingeschlagenen Lösungsweg fortzusetzen.
-  Eine starke, intelligente Ausstrahlung zu besitzen.
-  Seine Kreativität für die Beschreitung neuer Wege zu nutzen.
-  Die Dinge so auszudrücken, wie sie sind.
-  Seine Ideen mit hoher Selbstsicherheit und Kundenakzeptanz zu untermauern.

In der Angebotsphase sollte Peter Muster:

-  Die Anzahl seiner alternativen Vorschläge etwas mehr beschränken.
-  Dem Kunden mehr Aufmerksamkeit schenken.
-  Sich angewöhnen die Angebotsinhalte schriftlich festzuhalten.
-  Mehr Fragen stellen.
-  Sich mehr zurück nehmen und auf die Kundenerwartungen eingehen.
-  Nicht nur logisch argumentieren, sondern auch die emotionalen Aspekte zu Wort kommen lassen.

Persönliche Anmerkungen

Phase 4: Umgang mit Einwänden

Eine effektive Kundenbeziehung schließt auch eine professionelle Einwandbehandlung mit ein. Hierbei sollte Peter Muster folgendes berücksichtigen.

Peter Musters Hauptstärken im Umgang mit Einwänden sind:

-  Für jede Frage im Zusammenhang mit dem Einwand eine korrekte Antwort parat zu haben.
-  Mit klarer Argumentation und Einfühlungsvermögen auf den Kunden erneut einzugehen.
-  Sich persönlich der neuen Sachlage anzunehmen und mit Verantwortungsgefühl eine Lösung herbeizuführen.
-  Sich sofort auf jede, sogar kritische Situation entsprechend einzustellen.
-  Sich auf mögliche Einwände schon im Vorfeld mit unterschiedlichen Lösungsvarianten vorzubereiten.
-  Sich emotional zurückzuhalten.

Im Umgang mit Einwänden sollte Peter Muster:

-  Sich daran erinnern, wie wichtig es ist, Fragen zu stellen und zuzuhören.
-  Sich nicht mit allgemeingültigen Aussagen begnügen, sondern zur Sache kommen.
-  Sich damit anfreunden, dass der Kunde nicht nur über sachbezogene Argumente verfügt.
-  Bevor er Kundeneinwände bearbeitet, sich der Beweggründe vergewissern.
-  Sich weniger dirigistisch verhalten, denn er könnte dadurch arrogant wirken.
-  Den Kunden nicht als Gegner betrachten.

Persönliche Anmerkungen

Phase 5: Verkaufsabschluss tätigen

Nach erfolgreichem Durchlaufen der vorangehenden Verkaufsphasen, sind folgende Anhaltspunkte für den Verkaufsabschluss für Peter Muster von Nutzen.

Peter Musters Hauptstärken beim Verkaufsabschluss sind:

-  Speditiv und ergebnisorientiert zu handeln.
-  Stets eine optimistische Haltung einzunehmen.
-  Ein wachsames Auge für mögliche Kaufsignale zu haben und auf sie zu reagieren.
-  Mit Begeisterung den Kunden zum Kauf zu bewegen.
-  Zähigkeit und Hartnäckigkeit.
-  Mit hoher Selbstsicherheit seinen Geschäften nachzugehen.

Beim Verkaufsabschluss sollte Peter Muster:

-  Strukturierter vorgehen.
-  Stets auf Klarheit Bedacht nehmen auch wenn er meint, dass es nicht notwendig wäre.
-  Respektieren, dass manche Kunden für die Kaufentscheidung mehr Zeit benötigen.
-  Risiken möglichst gering halten.
-  Die bereits erzielten Ergebnisse im Auge behalten, bevor er zum Nächsten übergeht.
-  Zugeständnisse großzügiger machen.

Persönliche Anmerkungen

Phase 6: Nachbearbeitung und Nachbetreuung

Der Verkaufsprozess endet nicht mit dem Verkaufsabschluss. Eine erfolgreiche Kundenbeziehung steht und fällt mit Peter Musters effektiver Nachbearbeitung und Nachbetreuung, wenn er folgende Anhaltspunkt nicht aus den Augen verliert.

Peter Musters Hauptstärken in der Nachbearbeitung und Nachbetreuung sind:

-  Das, was er in Angriff nimmt, mit Überzeugung zu verwirklichen.
-  Neue Verkaufschancen zu orten.
-  Stets auf Bewährtes zurückzugreifen.
-  Jede Gelegenheit für weitere Verkaufsabschlüsse wahrzunehmen.
-  Probleme so schnell als möglich zu lösen.
-  Serviceleistungen zu optimieren.

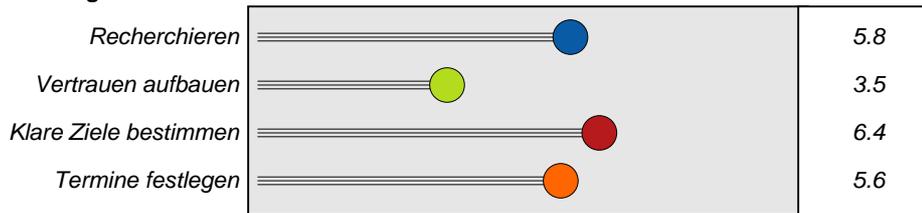
Bei der Nachbearbeitung und Nachbetreuung sollte Peter Muster:

-  Den nächsten Schritt klar und deutlich mit seinem Kunden vereinbaren.
-  Seinen Sprechstil verfeinern.
-  Bei der Nachbearbeitung mehr Besuche vor Ort einplanen.
-  Auch einmal ein "Danke" an seine Kunden richten.
-  Sich nicht beunruhigen, dass manche Dinge auch schief gehen können.
-  Berücksichtigen, dass es unterschiedliche Kundenbedürfnisse gibt.

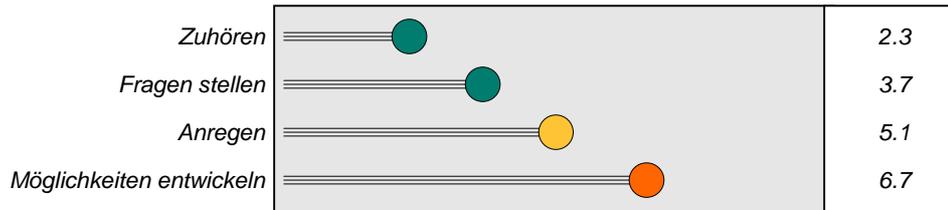
Persönliche Anmerkungen

Präferenzen im Verkauf

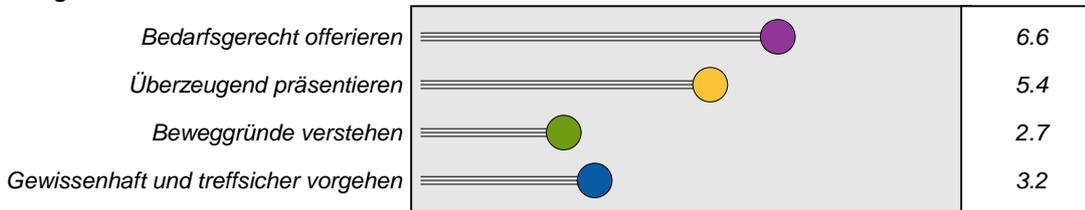
Verkaufsvorbereitung



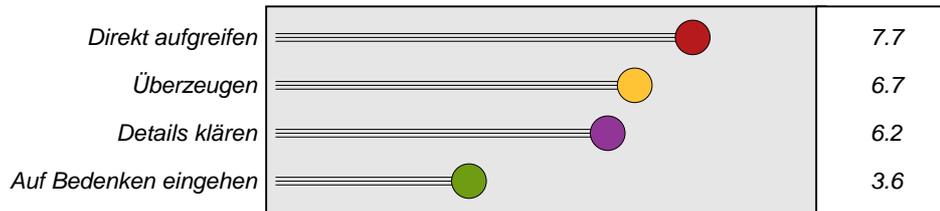
Bedarf erkennen



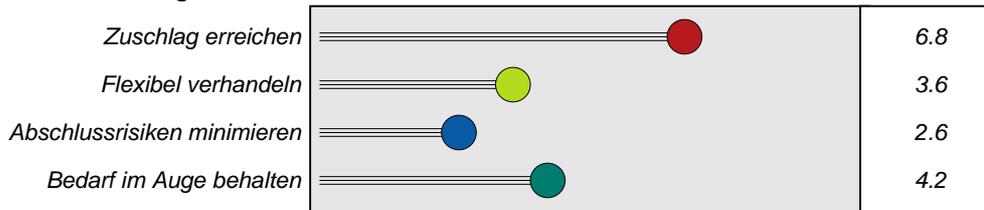
Angebote machen



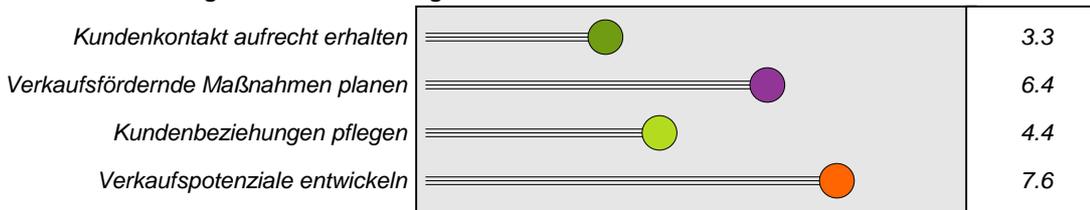
Umgang mit Einwänden



Verkaufsabschluss tätigen

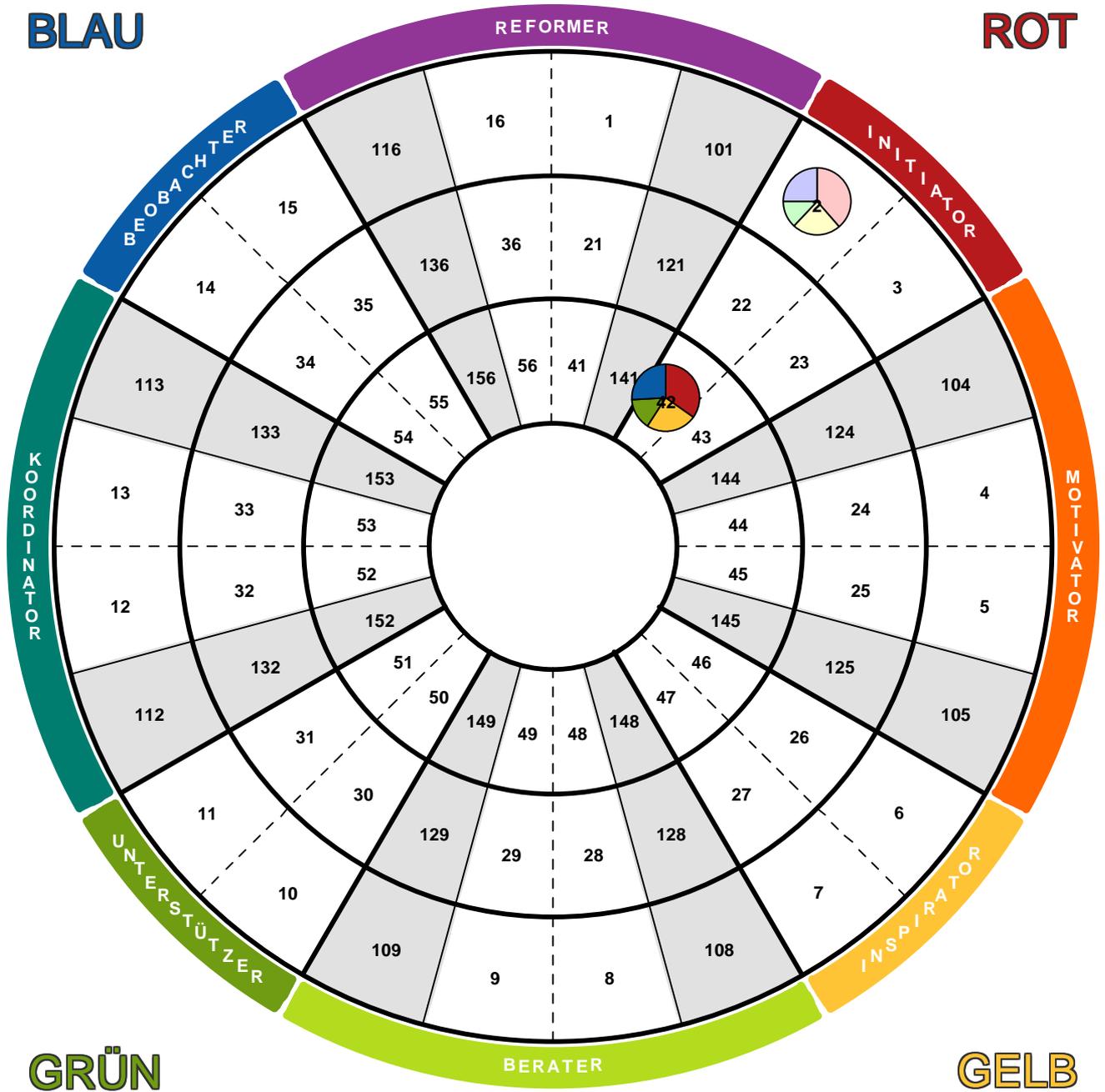


Nachbearbeitung und Nachbetreuung



Das Insights Discovery Rad

Peter Muster
26.05.2007



Bewusste Rad-Positionierung

42: Reformierender Initiator (Anpassungsfähig)

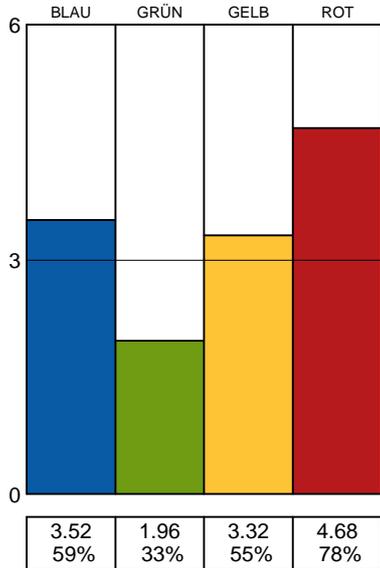
Weniger bewusste Rad-Positionierung

2: Reformierender Initiator (Fokussiert)

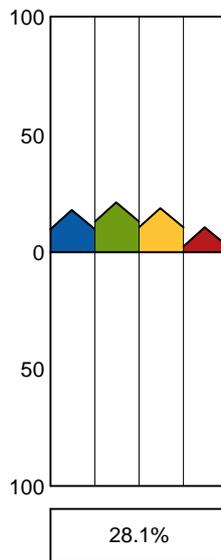
Grafik der Präferenzwerte

Peter Muster
26.05.2007

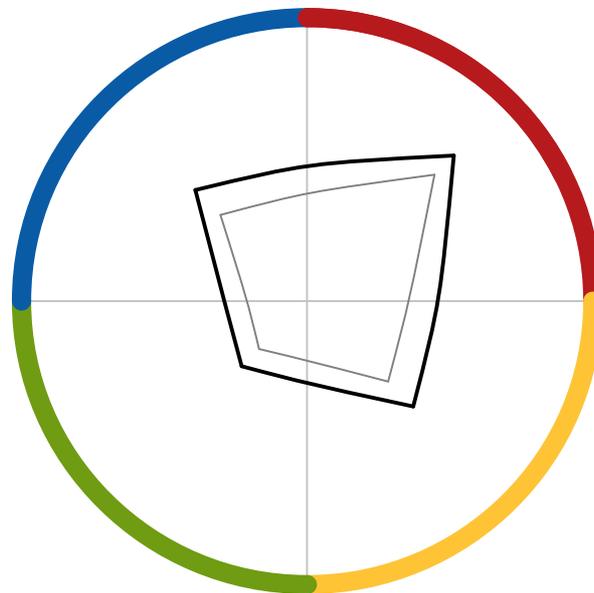
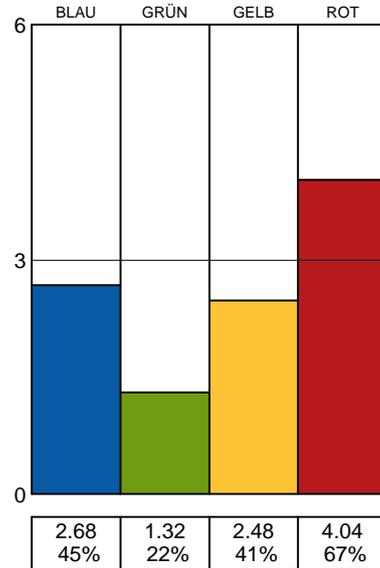
Persona (Bewusst)



Präferenz-Energiefluss



Persona (Weniger Bewusst)

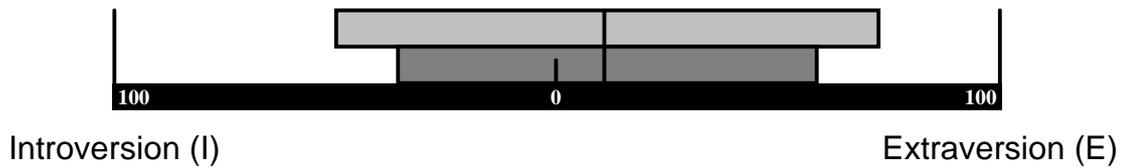


(Bewusst) — — (Weniger Bewusst)

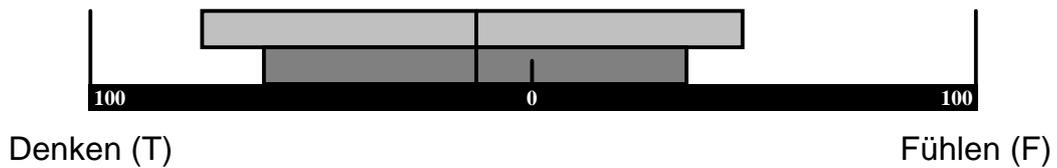
Jung'sche Präferenzen

Peter Muster
26.05.2007

Einstellung/Haltung:



Rationale (Beurteilende) Funktionen:



Irrationale (Wahrnehmende) Funktionen:

