

SUCCESS INSIGHTS®

INTERVIEWING INSIGHTS™

Versión Ventas|

*"Aquel que conoce a otros es inteligente.
Aquel que se conoce a sí mismo es sabio."
—Lao Tse*

John Doe

14/3/2002

INTRODUCCIÓN

La investigación sobre el comportamiento sugiere que las personas más efectivas son aquellas que tienen un pleno entendimiento de sí mismas, de sus virtudes y debilidades, ya que, así, tienen la posibilidad de desarrollar estrategias que cumplan las demandas de su entorno.

Este informe analiza el estilo de comportamiento, es decir, el modo en que una persona hace las cosas. ¿Es este informe 100% verdadero? Si, no, o quizá. Sólo medimos el comportamiento.

Nosotros sólo le ofrecemos afirmaciones y aquellas áreas de conducta en las cuales usted muestra ciertas tendencias. Anule cualquier afirmación que aparezca en el presente informe que no se aplique a su vida, una vez que la haya verificado con un amigo o colega.

CARACTERISTICAS DE VENTA

Basándose en las respuestas de John, este informe ha seleccionado afirmaciones generales para darle una amplia visión y comprensión sobre su estilo de venta. Esta sección, hace especial énfasis en la forma en que realiza la preparación, la presentación, en cómo afronta las objeciones y el cierre, así como el servicio. Las declaraciones identifican el estilo natural de ventas que él posee. Elimine o modifique cualquier afirmación que no sea cierta, de acuerdo a su formación de ventas o a su experiencia.

John prefiere vender productos o servicios que sean nuevos e innovadores. De hecho, a menudo suele usar formas creativas para vender estos productos o servicios. El persigue constantemente el reto que supone persuadir a las personas hacia su punto de vista, aunque algunos clientes preferirán menos conversación y más datos. El mantiene un elevado nivel de confianza en los demás. Esto significa que confía en que la gente cumplirá sus promesas. El tiende a usar su fluidez verbal para "dar color" y sentido a sus palabras delante de sus clientes. A John le gusta realizar visitas "en frío", porque le representan un reto. Cree que sus aptitudes verbales le ayudarán a conseguir lo que se propone. Cada visita "en frío" le proporciona la oportunidad de ganar amigos e influenciar a los demás. El puede llegar a ser emocional con respecto a los productos o servicios que ofrece a sus clientes. Cuando John visita a un cliente nuevo prefiere venderse a sí mismo primero y, luego, vender su producto o servicio. Esto refleja su estilo natural, ya que cuando él compra, le gusta que también le vendan de esta manera.

John suele no preocuparse demasiado por la preparación de la venta, ya que está convencido de que puede hacer una presentación de ventas a cualquier hora y en cualquier lugar. El suele comprometerse con la forma en que su producto resolverá los problemas del cliente. A veces, llega a ser extremadamente optimista acerca de los resultados reales de sus productos. Dado que no lo hace de forma intencionada, ello refleja su visión optimista del producto. El no siempre escucha lo que dicen sus clientes potenciales. Su deseo de hablar y controlar la presentación puede que, a menudo, reduzca su capacidad de escucha. También puede tender a interrumpir a sus clientes para

CARACTERISTICAS DE VENTA

expresar sus puntos de vista. Algunos le perciben como a un vendedor nato, aunque lo que realmente perciben es su habilidad para hablar, fácil y abiertamente, de casi todos los temas. En seguida comparte su opinión sobre cualquier tema. John acepta bien las objeciones que le plantean los clientes, ya que éstas le dan la oportunidad de afrontar un reto y de compartir sus conocimientos. El usa frecuentemente la emoción y el lenguaje corporal en su presentación de venta. Con algunos clientes esto podría ser perjudicial, debido a que le pueden percibir como una persona superficial.

John probablemente tiene varias técnicas de cierre de ventas favoritas y necesita evaluar la forma de aplicarlas, para ver si son apropiadas, o no, en las distintas situaciones de venta. Puede que John prometa más de lo que puede cumplir, con el fin de cerrar una venta. Realmente tratará de cumplir lo que dice, pero tendrá dificultad para encontrar el tiempo necesario para hacerlo. Su optimismo le hace creer que lo logrará. Su capacidad de escucha puede hacerle perder oportunidades para cerrar una venta, ya que al estar pensando en lo que va a decir, puede no darse cuenta de las señales que indican que es el momento de cerrar la venta. El tiene un buen sentido de urgencia para hacer las cosas rápidamente. Esto, a veces, no le permite tener la paciencia necesaria para dar servicio a algunos de sus clientes. Algunas veces, se esfuerza en exceso para dar buen servicio al cliente, pudiéndose resentir si éste no llega a desarrollar todo su potencial de compra. Si pudiese escoger, preferiría vender a un cliente nuevo en vez de gestionar uno antiguo, especialmente si el antiguo cliente tiene poco potencial de venta o requiere muchos datos e información para apoyar su decisión de compra.

AMBIENTE DE TRABAJO IDEAL

Esta sección identifica el ambiente ideal de trabajo basado en el estilo natural de John. Las personas con limitada flexibilidad se encontrarán incómodas trabajando en un ambiente que no se describe en esta sección. Las personas que poseen dicha flexibilidad usan su inteligencia para modificar su comportamiento y se sentirán bien en cualquier ambiente. Utilice esta sección para identificar las características ambientales que John necesita, así como las funciones y responsabilidades específicas con las que disfruta.

- Evaluación basada en los resultados, no en el proceso en sí.
- Sentirse libre de controles, supervisión y detalles.
- Un ambiente donde expresar sus ideas y puntos de vista.
- Trabajo poco rutinario, con desafíos y oportunidades.
- Funciones y responsabilidades que requieran mucho contacto con la gente.
- Un superior jerárquico democrático con quien se pueda colaborar.
- Actividades que involucren a equipos motivados y que supongan el establecimiento de una red de contactos.

VALORES QUE APORTA A LA ORGANIZACION

Esta sección del informe identifica las habilidades y comportamientos específicos que John aporta a su trabajo. Al observar estas declaraciones se puede identificar cuál es el papel que él juega en la organización. Identificando las habilidades de John, la organización puede desarrollar un sistema para capitalizar su valor en la empresa, haciéndole formar parte integral del equipo.

- Inicia actividades.
- Expresa sus sentimientos.
- Es ambicioso.
- Generalmente toma sus decisiones teniendo en mente los beneficios.
- Es creativo en la solución de problemas y en su enfoque de la venta.
- Estimula la autoconfianza en los demás.
- Desafía lo establecido (el "status quo").
- Posee un buen sentido del humor.

PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA

Nombre: John Doe

1. ¿Cuál es el aspecto más atractivo en ventas?
2. ¿Cuál es el aspecto menos atractivo en ventas?
3. Describe cuáles son las metas de tu carrera:
4. ¿Cómo piensas obtener estas metas?
5. ¿Qué factores tú crees pueden interferir con tu éxito?
6. Menciona las metas personales que tú quieres alcanzar:
7. ¿Qué tú esperas de tu supervisor?

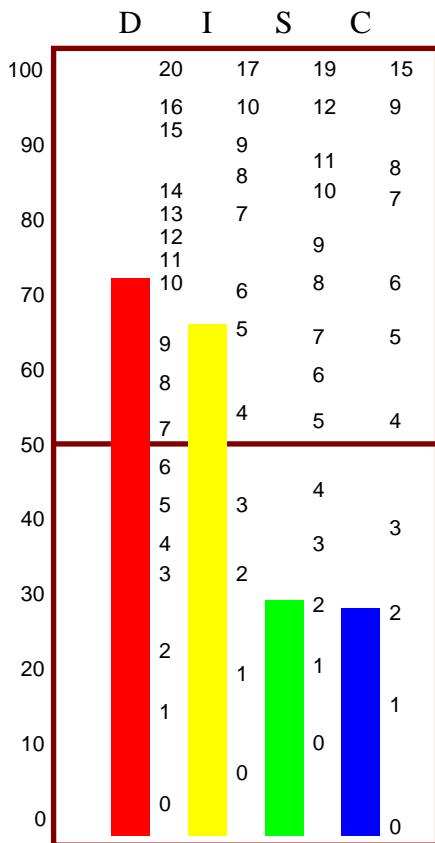
GRÁFICOS DE ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO

John Doe

14/3/2002

MÁS
Gráfico I

Respuesta al Medio Ambiente

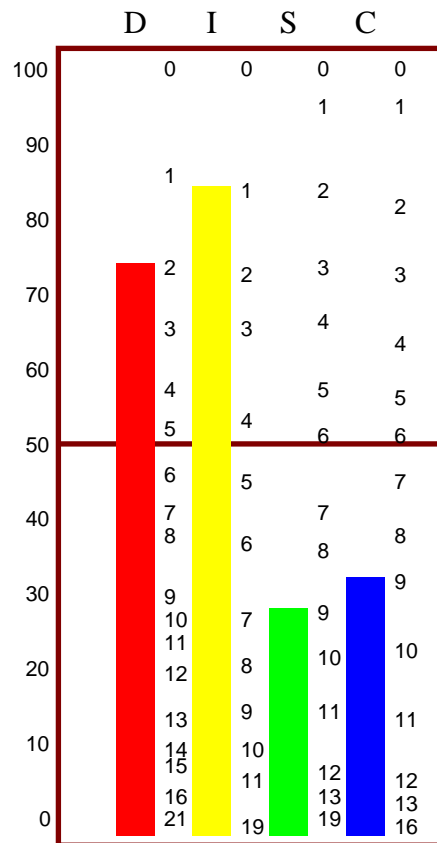


Puntuación
%

10	5	2	2
72	66	30	29

MENOS
Gráfico II

Estilo Básico



2	1	9	9
74	84	29	33

RUEDA DE PERFIL PERSONAL SUCCESS INSIGHTS® WHEEL

La Rueda de Perfil Personal es una poderosa herramienta popularizada en Europa. Además del texto que usted ha recibido sobre su estilo de comportamiento, la Rueda agrega una representación visual que le permite a usted:

- Ver su estilo de comportamiento natural (círculo).
- Ver su estilo de comportamiento adaptado (estrella).
- Notar el grado en el que está adaptando su comportamiento.
- Si completó el Perfil de Puesto, ver la relación de su comportamiento hacia su trabajo.

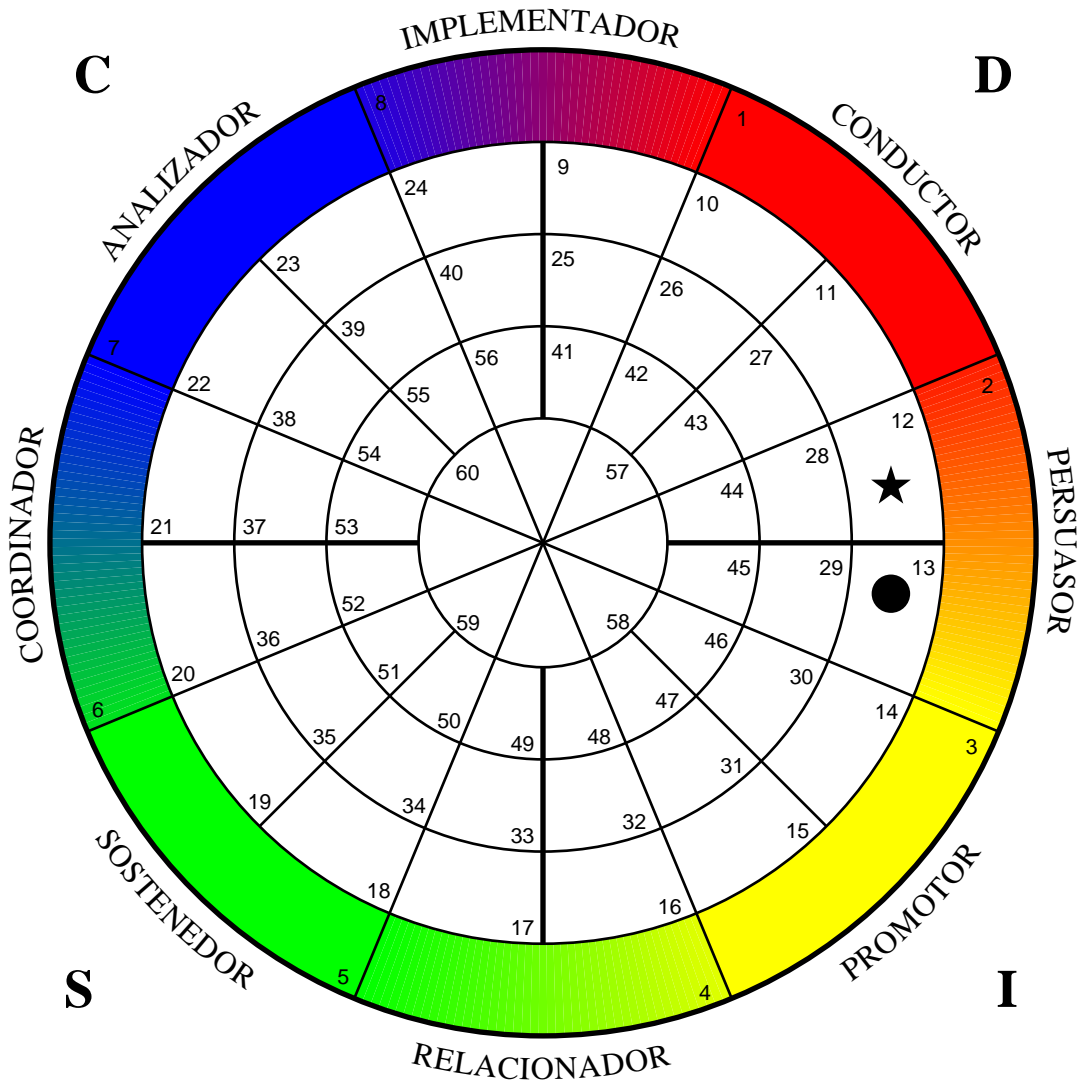
Note que en la página siguiente su estilo Natural (círculo) y su estilo Adaptado (estrella) están trazados en la Rueda. Si están graficados en cajas diferentes, entonces usted está adaptando su comportamiento. Cuanto más alejados estos puntos estén el uno del otro, tanto más usted está adaptando su comportamiento.

Si es parte de un grupo o equipo que también tomaron la evaluación de comportamiento DISC, sería ventajoso reunirse, usando la Rueda de cada persona, y hacer una Rueda Maestra que contenga el estilo Natural y Adaptado de cada persona. Esto le permite ver rápidamente dónde puede haber conflicto. También podrá identificar si la comunicación, entendimiento y apreciación pueden incrementarse.

RUEDA DE PERFIL PERSONAL SUCCESS INSIGHTS® WHEEL

John Doe

14/3/2002



Adaptado: ★ (12) PERSUASOR CONDUCTIVO
 Natural: ● (13) PERSUASOR PROMOTOR