



Insights®



# Discovery<sup>®</sup>

Personal Profile

Marianne Smit

dinsdag 6 maart 2012

Basishoofdstuk  
Hoofdstuk effectieve verkoop

## Persoonlijke gegevens :

Marianne Smit  
Marianne.smit@insightsbenelux.com

Telefoon :

Ingevuld op                    dinsdag 6 maart 2012

Datum afgedrukt            woensdag 5 december 2012

## Inhoud

Inleiding .....	4
Overzicht .....	5
Persoonlijke Stijl .....	5
Omgang met anderen .....	5
Besluitvorming .....	6
Belangrijkste sterke & zwakke punten .....	8
Sterke punten .....	8
Mogelijke zwakke punten .....	9
Waarde voor het team .....	10
Effectieve communicatie .....	11
Barrières voor effectieve communicatie .....	12
Mogelijke "blinde vlekken" .....	13
Tegengestelde type .....	14
Suggesties voor ontwikkeling .....	16
Hoofdstuk over effectieve verkoop .....	17
Overzicht van verkoopstijl .....	18
Voordat de verkoop begint .....	19
Behoeften identificeren .....	20
Voorstel maken .....	21
Omgaan met weerstand .....	22
Commitment winnen .....	23
Relatiemanagement .....	24
Verkoopvoorkeuren .....	25
Het Insightswiel met 72 typen .....	26
Insights Discovery® Kleurendynamica .....	27

## Inleiding

Dit Insights Discovery Profiel is gebaseerd op de antwoorden die Marianne Smit op dinsdag 6 maart 2012 heeft gegeven op de Insights Vragenlijst.

Hippocrates wordt vaak gezien als de grondlegger van de moderne persoonlijkheidstypologie. Al in de vijfde eeuw voor Christus verdeelde hij de mensheid in vier karakterologische typen. Het Insightssysteem is gebaseerd op het persoonlijkheidsmodel van Carl Gustav Jung. Jung introduceerde dit model in 1921 in zijn "Psychologische typen" en ontwikkelde dit verder in latere werken. Jungs persoonlijkheidstypologie geldt sindsdien als de norm voor het verkrijgen van meer inzicht in de (eigen) persoonlijkheid. Ook de wetenschappelijke belangstelling voor het werk van Jung blijft onverminderd groot.

Dit Insights Discovery Profiel is gebaseerd op Jungs typologie. Het geeft mensen een kader om meer inzicht in zichzelf te verkrijgen en op basis daarvan zich verder persoonlijk te ontwikkelen. Uit onderzoek blijkt dat wanneer mensen een goed beeld van zichzelf hebben zij ook beter effectieve strategieën kunnen ontwikkelen voor hun interacties met anderen. Inzicht in de eigen kwaliteiten én beperkingen kan mensen helpen om effectiever te reageren op de wensen en behoeften van hun omgeving.

Dit Profiel is op een unieke manier gegenereerd uit een database van honderdduizenden uitspraken. Deze uitspraken zijn direct gekoppeld aan uw antwoorden op de Vragenlijst. Het betreft dan ook uitspraken waarin u zich naar alle waarschijnlijkheid zult herkennen. Wanneer dit niet het geval is, kunt u die zinnen of zinsonderdelen waarin u zich niet herkent, naar eigen inzicht veranderen of schrappen. Voordat u dat doet is het echter raadzaam om bij collega's en vrienden te checken of het hier misschien niet een "blinde vlek" betreft.

Het is de bedoeling dat u uw Profiel proactief gebruikt. Bepaal aan de hand van uw Profiel waar uw ontwikkelpunten liggen en onderneem daar actie op. U kunt ook (bepaalde onderdelen uit) uw Profiel aan vrienden en collega's laten lezen. Vraag hun om feedback te geven op de gebieden die het meest relevant voor u zijn en ontwikkel een actieplan voor uw persoonlijke en interpersoonlijke ontwikkeling.

## Overzicht

Deze uitspraken verschaffen een globaal inzicht in de werkstijl van Marianne. Gebruik dit onderdeel om haar aanpak van activiteiten, relaties en beslissingen beter te kunnen begrijpen.

---

### Persoonlijke Stijl

Marianne straalt hartelijkheid en enthousiasme uit. Zij heeft een optimistische kijk op het leven in het algemeen en de mogelijkheden van ieder mens in het bijzonder. Marianne is meegaand, makkelijk in de omgang, warm, vriendelijk en genereus. Marianne doet enthousiast en teamgericht mee aan allerlei activiteiten en kan meerdere dingen tegelijk doen. Zij houdt van mensen, is zich doorgaans bewust van de positieve eigenschappen van anderen en kan deze ook zeer waarderen. Marianne kan meerdere projecten tegelijkertijd aan en erg genieten van de sociale aspecten van het werk.

Zij geniet van sociale activiteiten, maar houdt ervan om deze goed te plannen zodat iedereen er optimaal profijt van heeft. Zij kan er baat bij hebben af en toe een stapje terug te doen om over oorzaak en gevolg van haar handelingen na te denken. Als zij hier meer bedreven in raakt, zal ze steviger in haar schoenen komen te staan. Marianne is op haar best in functies waarin zij te maken heeft met mensen en situaties die om samenwerking vragen; zij houdt niet van onpersoonlijke taken en werk dat feitelijke nauwkeurigheid vereist, tenzij zij mensen daarbij mag betrekken. Zij heeft doorgaans geen belangstelling voor onderwerpen waar zij geen praktische toepassing voor ziet. Marianne weet door haar oprechte interesse in andere mensen op effectieve wijze ervoor te zorgen dat iedereen betrokken is.

Marianne kan sociaal en gezellig zijn en zich richten op de behoeften van anderen. Eén van haar sterkste punten is dat Marianne anderen in hun eigen tempo laat werken waarbij zij zich er tegelijkertijd van bewust is dat iedere persoon een unieke bijdrage levert. Marianne weet haar sociale vaardigheden goed te combineren met haar doorgaans doelbewuste gedrag. Marianne geeft blijk van een enorme loyaliteit ten opzichte van haar medewerkers. Zij is hartelijk en hoffelijk en een voorstander van "leven en laten leven".

Zij zal weinig aandacht schenken aan negatieve of pessimistische conclusies en zal situaties vermijden die tot gevolg (kunnen) hebben dat er twee kampen ontstaan. Zij is goed in het verlichten van de zorgen van anderen. Zij is doorgaans erg loyaal ten opzichte van haar vrienden en is bereid om haar eigen behoeften op te offeren voor die van een ander. Marianne streeft naar meer voldoening in haar leven door aan anderen haar hulp en diensten aan te bieden. Zij kan pessimistisch en somber raken wanneer zij wordt tegengewerkt of wanneer zij niet weet hoe zij belangrijke veranderingen in haar leven kan realiseren.

Marianne is erg consequent en betrouwbaar omdat zij volgens principes en regels leeft. Door haar sociale, vriendelijke en hartelijke houding is zij het meest op haar plaats wanneer zij anderen op praktische wijze van dienst kan zijn. Zij organiseert tal van sociale activiteiten en deze zijn de moeite waard om bij te wonen, vooral als het om speciale gelegenheden gaat. Zij hecht doorgaans veel waarde aan traditie en wil graag de gevestigde regels en procedures in ere houden. Marianne is prettig gezelschap en leuk om mee om te gaan.

### Omgang met anderen

Haar gevoelens spelen een belangrijke rol in haar leven en ze slaagt erin om al haar werkzaamheden met een bepaalde mate van vriendelijkheid uit te voeren. Het is belangrijk voor haar om persoonlijk contact te hebben met de mensen van haar werk. Zij kan soms nogal zachtaardig en sentimenteel overkomen. Zij is meestal degene die aan verjaardagen en jubilea denkt, wanneer anderen dit zullen vergeten. Zij voelt haarscherp aan wat gepast of ongepast is, en wordt vaak gezien als een hoffelijk, charmant en sociaal persoon. Het lijkt soms of zij mensen enigszins wil claimen als zij veel energie in hen heeft gestoken.

Zij is goed in sociale interactie, maar heeft tegelijkertijd een voorkeur voor een realistische en concrete kijk op de wereld. Zij kan heel goed communiceren en gebruikt haar verbale kwaliteiten veelvuldig en op een effectieve manier. Zij zal vol enthousiasme mensen helpen het beste uit zichzelf te halen en zij is heel goed in het leggen van veel contacten. Zij hecht veel waarde aan harmonieus verlopende contacten en functioneert goed in een baan waarin zij met mensen te maken heeft. Marianne wordt door anderen gezien als iemand die gemakkelijk is in de omgang en praktisch is ingesteld. Zij zal zelden met haar mond vol tanden komen te staan en zij weet altijd precies datgene te zeggen waardoor mensen zich op hun gemak voelen.

Marianne hecht veel waarde aan harmonieuze relaties en het is daarom niet verbazingwekkend dat mensen zich tot haar wenden voor aanmoediging, zorg en ondersteuning. Omdat zij hard werkt aan haar relaties, wordt Marianne gezien als populair, hoffelijk en iemand die het graag anderen naar de zin maakt. Wanneer zij er niet onderuit kan om iemand iets vervelends te vertellen, zal zij de boodschap verzachten door deze op een positieve manier te brengen. Zij geniet wanneer ze mensen ontmoet die net zo denken als zij, zodat zij uitgebreid over haar ervaringen kan vertellen. Marianne is zowel charmant als populair, en is als getalenteerd spreker voortdurend bezig anderen te enthousiasmeren.

## Besluitvorming

Marianne houdt van plezier en verrassingen en kan in elke situatie met originele en verfrissende ideeën komen, hoewel haar vrije geest sommige "conservatieve" collega's een doorn in het oog is. Zij heeft het vermogen om te doen alsof zij naar andermans standpunten luistert, maar zij hoeft deze niet per definitie te horen of de bedoeling hebben er iets mee te doen. Door haar neiging om afwijzing en conflict persoonlijk op te vatten, merkt zij de meningen van belangrijke collega's soms niet bijtijds op. Zij zal meestal keuzes maken die zijn gebaseerd op haar persoonlijke gevoelens. Die gevoelens kunnen net zo belangrijk voor haar zijn als objectieve gegevens. Zij moet leren om het nemen van beslissingen bewust uit te stellen totdat zij meer informatie heeft ingewonnen. Het kan zijn dat zij betere alternatieven over het hoofd heeft gezien.

Zij vertrouwt altijd op haar eigen persoonlijke ervaringen als zij een beslissing moet nemen. Zij zou beter presteren als ze zich bij het besluitvormingsproces meer zou richten op de grondige bestudering van analytische gegevens. Zij kan zich snel gaan vervelen en daardoor belangrijke details over het hoofd zien, omdat zij staat te trappelen om aan iets nieuws te beginnen. Zij ziet het bespreken van ideeën ter bevordering van het besluitvormingsproces als een doeltreffende strategie op zich. Zij kan ervoor kiezen om haar beslissing te wijzigen, wanneer blijkt dat de oorspronkelijke beslissing een nadelige invloed op iemand zou kunnen hebben.

Eén van haar problemen is dat zij misschien niet genoeg sturing of richting op het werk krijgt, of dat zij onvoldoende wordt betrokken bij het maken van plannen voor de toekomst. Zij is bereid beslissingen te nemen waarin de hele groep zich kan vinden. Zij heeft het vermogen om te zien

wat er op dit moment nodig is en om er vervolgens naar te handelen. Beslissingen die uitsluitend op basis van logica zijn genomen vindt zij niet erg waardevol. Marianne heeft de neiging om hardop te denken, waardoor anderen haar denkproces goed kunnen volgen.

---

## Persoonlijke aantekeningen

## Belangrijkste sterke & zwakke punten

### Sterke punten

Dit onderdeel identificeert de belangrijkste sterke punten van Marianne voor een organisatie. Marianne heeft ook nog vaardigheden, kwaliteiten en eigenschappen op andere gebieden, maar de hierna volgende uitspraken beschrijven hoogstwaarschijnlijk een aantal van de meest fundamentele talenten die zij te bieden heeft.

---

#### Sterkste punten van Marianne:

- Kan uitgelaten, uitbundig en spontaan zijn.
  - Interactieve en inspirerende benadering.
  - Makkelijke en vrolijke benadering van de meeste dingen.
  - Welbespraakt en geruststellend.
  - Geniet ervan om tijd met anderen door te brengen - en om anderen een goed gevoel te geven.
  - Bereid om aan allerlei activiteiten deel te nemen.
  - Kan een spontane actie ondernemen.
  - Zal alles ten minste één keer proberen.
  - Creatieve en op de toekomst gerichte visionair.
  - Meegaand, vooral als het om mensen gaat.
- 

#### Persoonlijke aantekeningen



## Belangrijkste sterke & zwakke punten

### Mogelijke zwakke punten

Jung zei: "Wijsheid accepteert dat alle dingen twee kanten hebben". Men zegt ook wel eens dat elke beperking eenvoudigweg een overmatig gebruikte kwaliteit is. De antwoorden van Marianne op de Vragenlijst geven aan dat haar zwakke punten wellicht op de volgende gebieden liggen.

---

#### Mogelijke zwakke punten van Marianne:

- Zal soms onrealistische deadlines stellen voor zichzelf en anderen.
  - Verbaal scherp en kritisch.
  - Maakt weleens de indruk té goed van vertrouwen te zijn.
  - Heeft soms wat te weinig doorzettingsvermogen.
  - Weet het antwoord al voordat de vraag is gesteld.
  - Heeft over het algemeen de neiging om te generaliseren.
  - Zal wellicht niet alle puntjes op de "i" zetten.
  - Verliest haar belangstelling zodra de aanvankelijke uitdaging er af is.
  - Kan het werken aan lange termijnopdrachten voor zich uit schuiven.
  - Kan gedeprimeerd raken wanneer zij zich verveelt, of wanneer zij wordt gedwongen om saaie werkzaamheden te doen.
- 

### Persoonlijke aantekeningen

## Waarde voor het team

Ieder persoon brengt in zijn of haar werkomgeving een unieke combinatie van talenten, eigenschappen en verwachtingen in. Voeg aan deze lijst andere ervaringen, vaardigheden of kwaliteiten toe die Marianne bijdraagt. Maak de belangrijkste punten van deze lijst kenbaar aan andere teamleden.

---

### Marianne als teamlid:

- Kan de sociale kalender organiseren.
  - Heeft altijd een frisse kijk op de zaken.
  - Beschikt over uitstekend ontwikkelde persoonlijke en interpersoonlijke vaardigheden.
  - Beïnvloedt anderen door haar aanstekelijke enthousiasme.
  - Zet zich in om binnen haar team de harmonie te bevorderen en te behouden.
  - Kan goed omgaan met diverse taken en activiteiten.
  - Is sterk op mensen gericht.
  - Is een constante bron van inspiratie, gezelligheid en plezier.
  - Wordt gezien als een positieve teamspeler.
  - Maakt snel en gemakkelijk vrienden.
- 

### Persoonlijke aantekeningen

## Communicatie

### Effectieve communicatie

Communicatie kan alleen effectief zijn als de boodschap wordt ontvangen en begrepen. Voor iedere persoon geldt dat bepaalde communicatiestrategieën effectiever zijn dan andere. Dit onderdeel identificeert een aantal belangrijke strategieën die zullen leiden tot een effectievere communicatie met Marianne. Probeer vast te stellen welke uitspraken het meest op u van toepassing zijn en stel uw naaste collega's hiervan op de hoogte.

---

#### Strategieën om te communiceren met Marianne:

- Zorg ervoor dat u haar niet te zwaar belast.
  - Houd vast aan een positieve en open instelling.
  - Behoud het persoonlijke aspect in de communicatie.
  - Wees enthousiast en positief.
  - Laat onnodige en ingewikkelde details weg.
  - Ondersteun haar behoefte aan diepe betrokkenheid bij persoonlijke aangelegenheden.
  - Houd vast aan regelmatige en informele feedback.
  - Stimuleer haar om zich aan de agenda te houden.
  - Complimenteer haar eerst met haar bijdrage voordat u met eventuele op- of aanmerkingen komt.
  - Houd het gesprek levendig.
  - Wees niet te serieus, saai of streng.
  - Geef waardering en bedank haar voor goed uitgevoerd werk.
- 

#### Persoonlijke aantekeningen

## Communicatie

### Barrières voor effectieve communicatie

Bepaalde strategieën zullen minder effectief zijn in uw communicatie met Marianne. Hieronder staat een aantal zaken vermeld die vermeden dienen te worden. Deze informatie kan worden gebruikt om krachtige, effectieve en wederzijds aanvaardbare communicatiestrategieën te ontwikkelen.

---

#### Wanneer u communiceert met Marianne, probeer dan dit NIET te doen:

- Alledaags, saai of laatdunkend zijn.
  - Haar enthousiasme bekritisieren, afkeuren of onderdrukken.
  - Haar te zwaar belasten met irrelevante informatie.
  - Haar er buiten laten.
  - Haar visie op zichzelf in twijfel trekken.
  - Vergeten om u bewust te zijn van en open te staan voor haar opvattingen.
  - Star vasthouden aan zakelijke aangelegenheden.
  - Een geringe dunk hebben van haar gevoelens en emoties.
  - In de aanval gaan of haar ideeën zonder enige verklaring afwijzen.
  - Verwachten dat zij positief reageert als u haar beleid of procedures voorschrijft.
  - Nadruk leggen op gevestigde processen.
  - U laten meeslepen door haar enthousiasme.
- 

#### Persoonlijke aantekeningen

## Mogelijke "blinde vlekken"

De perceptie die wij van onszelf hebben kan verschillen van de waarneming die anderen van ons hebben. Naar de buitenwereld toe vertonen we wie wij zijn door middel van onze "persona". We zijn ons niet altijd bewust van het effect dat ons minder bewuste gedrag heeft op anderen. Deze minder bewuste houdingen worden "blinde vlekken" genoemd. Onderstreep in dit onderdeel de belangrijkste punten waarvan u zich niet bewust bent, en test de validiteit van deze uitspraken door aan vrienden of collega's om feedback te vragen.

---

### Mogelijke "blinde vlekken" van Marianne:

Omdat Marianne zoveel prioriteit geeft aan het ervaren van nieuwe dingen, besteedt zij soms te weinig aandacht aan haar andere verantwoordelijkheden. Zij heeft het zo druk met haar actieve leven, dat ze er soms niet in slaagt vooruit te plannen. Zij moet leren om directer en eerlijker om te gaan met conflictsituaties. Ze zou erop kunnen vertrouwen dat haar natuurlijke inlevingsvermogen ervoor zal zorgen dat zij doet wat zij moet doen, zelfs in de allermoeilijkste situaties.

Het zou goed zijn als zij zou leren hoe zij met conflicten moet omgaan ter verbetering van de relatie met anderen. Alhoewel sommige gedetailleerde werkzaamheden haar goed liggen, zal zij bij langlopende projecten waarschijnlijk moeite hebben om zorgvuldig te blijven en haar aandacht erbij te houden. Het zou goed zijn voor Marianne als zij een stapje terug zou doen en zou proberen om, voordat zij reageert, objectiever naar een situatie te kijken. Zij zou zich kunnen aanleren om even wat langer te wachten voordat zij haar zegje doet. Hierdoor voorkomt zij dat zij zich te snel een afgeronde mening vormt en krijgen anderen de kans om iets in te brengen. Omdat zij zo sterk is gericht op een goede verstandhouding, kan zij haar eigen behoeften of problemen over het hoofd zien of daar te weinig aandacht aan besteden.

Zij heeft soms de neiging om problemen te negeren in plaats van er rationele oplossingen voor te vinden. Het zou goed zijn als zij zou proberen zowel onbevooroordeeld als onbevangen te blijven. Hoewel zij charmant, grappig en onderhoudend kan zijn, wekt ze af en toe de indruk dat zij niet volledig oprecht is. Marianne kan zich gedwongen voelen om te snel beslissingen te nemen, zonder dat zij voldoende tijd heeft gehad om de meer onbekende feiten te verzamelen en om over alle gevolgen van haar acties na te denken. Aangezien zij geneigd is te veel hooi op haar vork te nemen, kan zij zichzelf te zwaar belasten en is zij soms niet in staat om haar afspraken na te komen. Zij neemt niet altijd de tijd om alle belangrijke feiten op een rijtje te zetten, waardoor haar conclusies of beslissingen soms wat overhaast lijken of gebaseerd lijken op onjuiste veronderstellingen.

---

### Persoonlijke aantekeningen

## Tegengestelde type

Dit onderdeel beschrijft het tegengestelde type van Marianne op het Insightswiel. We hebben vaak moeite met mensen die andere voorkeuren hebben dan wijzelf. We begrijpen deze mensen dikwijls niet en kunnen moeilijk met hen overweg. Het herkennen van deze 'andere voorkeuren' kan bijdragen aan persoonlijke groei en effectiviteit.

---

### Het herkennen van uw tegengestelde type:

Het tegengestelde Insightstype van Marianne is de Observer, het 'Introverte Denktipe' van Jung.

Observers zijn precies, voorzichtig en gedisciplineerd. Ze zijn nauwgezet en consciëntieus bij werkzaamheden die aandacht en accuratesse vereisen. Zij zijn objectieve denkers die zich bezighouden met het "juiste antwoord". Snelle beslissingen zullen zij kost wat kost vermijden. Observers vinden het volgens Marianne vaak moeilijk om fouten toe te geven. Zij kunnen zich volgens Marianne ook volledig verliezen in het verzamelen van bewijzen voor een niet-gangbaar standpunt.

Observers zullen vreemden doorgaans niet vertrouwen en houden zich bezig met resultaten, hun reputatie en hun baan. Zij zullen niet snel hun gevoelens tonen en Marianne zal de Observer vaak onverschillig, koel en nonchalant vinden. Observers trekken conclusies op basis van feitelijke gegevens. Het kan zijn dat zij maar langzaam resultaten boeken, omdat voor hen het verzamelen van feiten het boeiendste onderdeel van hun werk is.

Observers houden ervan om regels te maken die op hun eigen maatstaven zijn gebaseerd en zij passen deze regels in het dagelijkse leven toe. Marianne kan problemen ondervinden in de omgang met een Observer omdat deze een gesloten karakter heeft en weinig enthousiasme aan de dag kan leggen voor sociale activiteiten. Observers hebben een voorkeur voor introverte analyse. Hierdoor kunnen zij hun gedachten niet zo gemakkelijk onder woorden brengen als Marianne graag zou willen.

---

### Persoonlijke aantekeningen

## Tegengestelde type

### Communicatie met het tegengestelde type van Marianne:

Dit onderdeel, dat speciaal voor Marianne is geschreven, doet suggesties die de interactie met haar tegengestelde type kunnen verbeteren.

---

#### Marianne Smit: Hoe u uw tegengestelde type tegemoet kunt komen:

- Wees nauwkeurig en gedetailleerd.
- Wees grondig, georganiseerd en stipt op tijd.
- Stimuleer haar om flexibiliteit en verandering in overweging te nemen.
- Wees bescheiden en beleefd.
- Zorg ervoor dat zij over alle benodigde feiten beschikt, voordat u aandringt op een beslissing.
- Stel belangrijke mededelingen voor alle duidelijkheid op schrift.

#### Marianne Smit: Wanneer u omgaat met uw tegengestelde type, probeer dan dit NIET te doen:

- Afdwalen of emotioneel worden.
  - Welbespraakt zijn in plaats van nauwkeurig.
  - Ervan uitgaan dat de kalmte die zij uitstraalt een weerspiegeling is van wat zij van binnen voelt.
  - Spreken in algemeenheden.
  - Vaag doen over feiten en statistieken.
  - Commentaar geven op haar uiterlijk.
- 

### Persoonlijke aantekeningen

## Suggesties voor ontwikkeling

Insights Discovery geeft geen directe maatstaven voor vaardigheden, intelligentie, opleiding of training. Niettemin kan men hier enige suggesties vinden voor de ontwikkeling van Marianne. Identificeer de belangrijkste gebieden die nog niet zijn aangepakt. Deze kunnen dan worden opgenomen in een persoonlijk ontwikkelingsplan.

---

### Marianne kan baat vinden bij of door:

- Iedere week een paar uur door te brengen in de bibliotheek.
  - Echt te luisteren naar de mening van anderen.
  - Formeler en minder indiscreet te zijn.
  - Een week lang mediteren - in totale afzondering en helemaal alleen.
  - Vaker "nee" te zeggen.
  - Steeds geattendeerd te worden op de noodzaak om alternatieven te overwegen en te anticiperen op de gevolgen.
  - Onderzoekende en indringende vragen te stellen.
  - Het verminderen van de hoeveelheid activiteiten in haar leven.
  - Haar meningen voor zich te houden.
  - Het schrijven van lange en veelomvattende verslagen.
- 

### Persoonlijke aantekeningen



## Hoofdstuk over effectieve verkoop

Er zijn drie voorwaarden voor effectief verkopen:

Ten eerste moet de verkoper inzicht hebben in zichzelf, haar sterke punten benutten en werken aan de zwakke punten. Zij moet weten welke perceptie de verschillende klanten van haar hebben.

Ten tweede moet de verkoper inzicht hebben in anderen, met name klanten die anders zijn dan zichzelf. Klanten hebben vaak afwijkende behoeften, verwachtingen, verlangens en drijfveren en de verkoper moet deze verschillen waarderen en respecteren.

Ten derde moet de verkoper haar gedrag afstemmen op de klant, zodat zij een betere omgang met, aansluiting bij en beïnvloeding van de klant kan bewerkstelligen.

Dit hoofdstuk heeft als doel om ondersteuning te bieden bij de ontwikkeling van deze drie voorwaarden in elke fase van het verkoopproces.

Onderstaand model laat een overzicht zien van elke fase van het verkoopproces en de bijbehorende onderdelen die in dit hoofdstuk aan bod komen.

Gebruik dit hoofdstuk om strategieën te ontwikkelen voor betere relaties met de klant, meer zelfinzicht en betere verkoopresultaten.

Dit hoofdstuk is bij uitstek geschikt om in combinatie met Insights Quest te gebruiken. Dit modulaire programma voor verkoopontwikkeling onderzoekt welk gedrag en welke vaardigheden nodig zijn in elke fase van het verkooptraject.



## Overzicht van verkoopstijl

Deze uitspraken geven een breed inzicht in de verkoopstijl van Marianne. Gebruik dit onderdeel om meer inzicht te krijgen in de manier waarop zij met klanten omgaat.

---

### Overzicht van verkoopstijl

Marianne beschikt over opmerkelijk goede communicatieve vaardigheden en weet dit talent goed te benutten in haar verkoopactiviteiten. Zij is op haar best in gesprek met klanten en geniet daarvan. Een warme reactie verschaft haar genoegen en voldoening. Klanten vinden Marianne een enthousiast, vindingrijk en dynamisch persoon met uitstekende interpersoonlijke vaardigheden.

Zij neemt graag het voortouw in gelijkwaardige en open discussies met klanten en vindt dit de beste manier om klanten aan zich te binden. Zij is goed in de omgang met vriendelijke mensen maar kan minder goed overweg met klanten die een onpersoonlijke manier van doen over zich hebben. Marianne kan goed opschieten met collega's die haar extraverte, spraakzame manier van doen waarderen. Standaard accountmanagement zal haar niet boeien, aangezien zij juist graag alle nieuwe kansen onderzoekt die inherent zijn aan het creatieve verkoopproces. Zij kan optimistisch zijn en een scherp gevoel voor humor aan de dag leggen. Zij kan charmant en motiverend gezelschap zijn en met haar aanstekelijke enthousiasme voor haar product, kan zij zelfs de meest sceptische klant over de streep trekken. Organisatie en aandacht voor detail zullen wellicht niet haar sterkste kant zijn, en sommige klanten kunnen gefrustreerd raken door de hoeveelheid tijd die zij nodig heeft om schriftelijke werkzaamheden af te ronden.

In gesprekken is zij doorgaans welbespraakt en overtuigend en zij probeert snelle resultaten te boeken door de behoefte aan actie duidelijk onder woorden te brengen. Dankzij haar enorme welbespraaktheid en scherp gevoel voor humor, vormt zij vaak de spil in de relatie met de klant. Zij krijgt energie van de omgang met gelijkgestemde verkoopmedewerkers en weet haar eigen talenten goed te combineren met de sterke punten van anderen om zo successen te boeken. Zij kan effectief op haar gevoel afgaan bij het opbouwen van een goede relatie met de klant. In een vroeg stadium van het verkoopproces zal zij haar klanten al op een open wijze benaderen. Zij is een expert in netwerken en vindt het leuk om een uitgebreid bestand van potentiële klanten op te bouwen.

---

### Persoonlijke aantekeningen

## Voordat de verkoop begint

Het verkopen begint lang voordat het formele verkoopproces van start gaat. Het gaat ook nog door lang nadat de handtekeningen zijn gezet. Hier volgt een aantal belangrijke punten waarvan Marianne zich bewust dient te zijn tijdens die eerste voorbereidende fase waarin plannen worden gemaakt en de klant voor het eerst wordt benaderd.

### Kwaliteiten van Marianne in de eerste fase van het verkoopproces:

- Zij staat open voor mensen die haar hulp nodig hebben.
- Zij is doorgaans goed voorbereid, maar kan ook spontaan zijn.
- Met haar aangeboren charme weet zij nieuwe klanten meteen voor zich te winnen.
- Zij komt op nieuwe klanten warm en toegankelijk over.
- Zij heeft een positieve grondhouding.
- Zij geeft een hoog tempo aan bij het benaderen van nieuwe klanten.

### Voordat de verkoop begint, zou Marianne:

- De voordelen kunnen inzien van een betere voorbereiding van haar telefonische acquisitie.
- Vooraf kunnen nadenken over het doel van de afspraak en tijdens de ontmoeting vaak verwijzen naar het plan.
- Tijd en moeite kunnen besteden aan het ontwikkelen van haar productkennis.
- Vooraf de kwaliteiten en beperkingen van de concurrentie kunnen onderzoeken.
- Meer discipline en structuur kunnen aanbrengen in de manier waarop zij haar tijd beheert.
- Haar potentiële klanten effectiever naar prioriteit kunnen indelen.



Persoonlijke aantekeningen

## Behoeften identificeren

Het benoemen van de behoeften van de klant is gericht op het in kaart brengen van wat er werkelijk speelt. Aan de hand van onderstaand advies en aandachtspunten kan Marianne de behoeften van de klant identificeren.

### Kwaliteiten van Marianne bij het identificeren van de verkoopbehoeften:

- Zij voelt de diepere emotionele behoeften van haar klant meteen aan.
- Zij neemt moeiteloos de rol van vertrouwenspersoon op zich.
- Zij zorgt bij interacties voor een hoog tempo.
- Zij zal actief vragen naar de mening en bijdragen van haar klant om diens zorgpunten volledig te kunnen doorgronden.
- Haar interviewstijl is ontspannen en gemoedelijk.
- Met humor en gezelligheid weet zij een open sfeer te creëren.

### Bij het identificeren van de behoeften, zou Marianne:

- In een gesprek met klanten zich kunnen houden aan een vooraf bepaalde structuur.
- Minder kunnen vertellen en zo meer te weten kunnen komen!
- Op een geordende en gestructureerde manier aantekeningen kunnen maken.
- Meer praktische manieren kunnen ontwikkelen om de behoeften van de klant te doen aansluiten bij haar product of dienst.
- Tijdens de gespreksfase meer gedetailleerde en goed georganiseerde aantekeningen kunnen maken.
- De klant de kans kunnen geven om zijn of haar standpunten naar voren te brengen.



### Persoonlijke aantekeningen

## Voorstel maken

Als de behoeften van de klant eenmaal in kaart zijn gebracht, vormt de fase van het voorstel de brug tussen de behoeften van de klant en de huidige situatie. Hier volgt een aantal belangrijke suggesties die Marianne kunnen helpen om een krachtige en effectieve stijl te ontwikkelen voor het maken van verkoopvoorstellen.

### Kwaliteiten van Marianne bij het maken van verkoopvoorstellen:

- Haar stijl bevat verbeeldingskracht en dynamiek.
- Zij begrijpt de normen en waarden van de klant en stemt haar voorstel daarop af.
- Als zij de kans krijgt om de voordelen onder woorden te brengen, geeft zij uitstekende presentaties.
- Haar enthousiasme wekt vertrouwen.
- Zij ziet in de meeste situaties waar de mogelijkheden liggen.
- Zij kan met de stroom meegaan en laat zich niet van haar stuk brengen door onderbrekingen.

### Bij het maken van verkoopvoorstellen zou Marianne:

- Ter zake kunnen blijven.
- Kunnen proberen om in haar presentatie de behoeften van de klant centraal te houden.
- Processen kunnen hanteren die uitsluitend in het belang van de klant zijn.
- Erop kunnen letten dat zij andere mensen niet overdondert met haar emotionele enthousiasme.
- Erop kunnen letten dat zij niet te veel uitweidt in haar pogingen om de klant binnen te halen.
- Het gebruik van systemen en procedures in het proces kunnen ondersteunen.



### Persoonlijke aantekeningen

## Omgaan met weerstand

Als de relatie met de klant goed en effectief is opgebouwd, zou de koopweerstand in theorie laag moeten zijn. Dit is echter niet altijd het geval. Dit onderdeel beschrijft een aantal strategieën die Marianne kan benutten om effectief met weerstand om te gaan.

### Kwaliteiten van Marianne bij het omgaan met koopweerstand:

- Zij raakt niet gemakkelijk van slag en kan dingen op zich af laten komen en daarin meegaan.
- Zij is continu bedacht op bezwaren van de klant.
- Zij blijft te allen tijde charmant.
- Zij is ervan overtuigd dat er een positieve uitweg kan worden gevonden.
- Zij treedt bezwaren van de klant met veel begrip tegemoet.
- Zij schakelt snel en direct wanneer haar een kritische vraag wordt voorgelegd.

### Bij het omgaan met koopweerstand zou Marianne:

- Meer op logica en minder op emotie kunnen vertrouwen.
- Zichzelf ertoe kunnen dwingen om zich te blijven richten op taakgerichte oplossingen.
- Beslagen ten ijs kunnen komen met toereikende informatie om haar argumenten te onderbouwen.
- Het belang voor ogen kunnen houden van meer vragen stellen en écht luisteren naar de antwoorden.
- Een moment stil kunnen staan bij het bezwaar en erover nadenken alvorens verder te gaan met het oplossen ervan.
- Zich bewust kunnen zijn van het verschil tussen wat een echt bezwaar is en wat misschien eerder een verzoek om meer informatie is.



### Persoonlijke aantekeningen

## Commitment winnen

Het afsluiten van de deal zou een natuurlijk verloop moeten zijn van het verkoopproces. Dit proces moet niet eindigen in conflict! Als uw klant vertrouwen in u heeft, precies weet wat hij/zij van u koopt en uw product ook nodig heeft, is dat het moment waarop u het commitment van die klant kunt winnen. Hier volgen de kwaliteiten en ontwikkelpunten van Marianne bij het over de streep trekken van de klant.

### Kwaliteiten van Marianne bij het over de streep trekken van de klant:

- Dankzij haar grote betrokkenheid bij en enthousiasme voor het onderwerp, haalt zij anderen over de streep.
- Op enthousiaste en assertieve wijze gaat zij klanten voor bij het sluiten van de verkoop.
- Zij zorgt dat de klant beter begrijpt welke winsten of verliezen er in de toekomst kunnen worden behaald.
- Zij biedt haar potentiële klanten verlichting in het besluitvormingsproces.
- Door haar positieve kijk weet zij de verkoop tot stand te brengen.
- Zij geeft de voorkeur aan een wat zachtere en harmonieuze aanpak.

### Bij het over de streep trekken van de klant, zou Marianne:

- Kunnen vragen om opheldering ook wanneer zij denkt dat het niet nodig is.
- Er aan kunnen denken dat er pas sprake is van een deal als de klant direct of indirect "ja" zegt.
- Minder keuzes en meer richting kunnen geven.
- Ervoor moeten waken om geen beloftes te doen die zij niet kan waarmaken.
- Meer methodisch te werk kunnen gaan bij het vergaren van alle details.
- Zwaardere strategieën kunnen toevoegen aan haar verkooprepertoire om de deal rond te krijgen.



### Persoonlijke aantekeningen

## Relatiemanagement

Nu u een band hebt opgebouwd met uw klant, is het uw taak om die relatie voort te zetten en uw klant van dienst te zijn. Dit gaat verder dan de oorspronkelijke verkoopovereenkomst. Hier volgt een aantal ideeën die Marianne kan gebruiken om haar klanten te blijven ondersteunen en informeren.

### Kwaliteiten van Marianne in relatiebeheer:

- Zij geniet van het gezelschap van klanten en beschouwt velen van hen als haar vrienden.
- Zij zal de toezegging van de klant eerder via consensus proberen te krijgen, dan door hen harde feiten onder de neus te wrijven.
- Zij is in staat om de relevante mensen te betrekken bij de after-sales processen.
- Zij beschouwt haar klanten als vrienden met wie zij graag tijd doorbrengt.
- Zij ontwikkelt een brede basis van netwerkcontacten.
- Haar bevriende netwerkcontacten bezorgen haar extra opdrachten.

### In haar relatiebeheer zou Marianne:

- Een systeem kunnen ontwerpen waardoor zij zich de verplichtingen die zij is aangegaan herinnert en nakomt.
- Een effectief systeem kunnen ontwikkelen om de klant beter op de hoogte te houden.
- Een goede verstandhouding kunnen opvatten als een "middel dat het doel heiligt" en niet als een doel op zich.
- Alle informatie die van wezenlijk belang is, schriftelijk kunnen bevestigen aan haar klanten.
- Kunnen inzien dat niet elk "follow-up"-telefoontje een sociale activiteit is.
- De details van de verkoop bij de klant kunnen bevestigen.

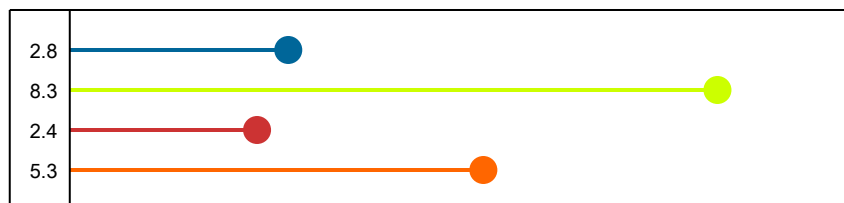


Persoonlijke aantekeningen



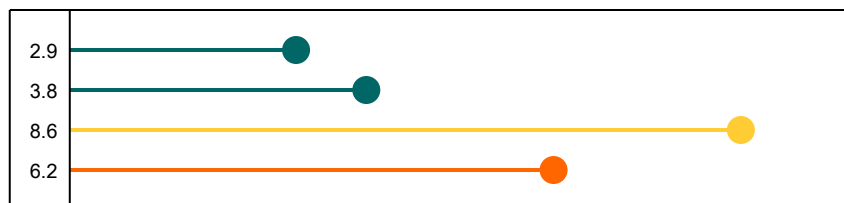
# Verkoopvoorkeuren

## Voordat de verkoop begint



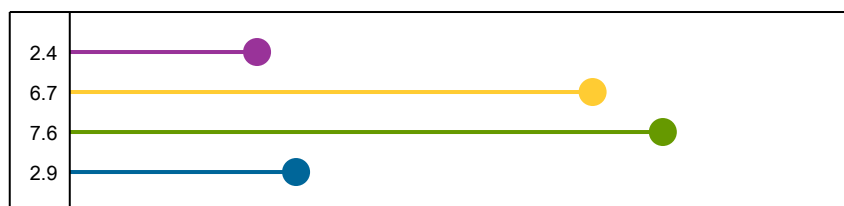
- Onderzoek doen
- Vertrouwen opbouwen
- Heldere doelstellingen
- Afspraken krijgen

## Behoeften identificeren



- Luisteren
- Kritische vragen stellen
- Aanmoedigen
- Kansen creëren

## Voorstel maken



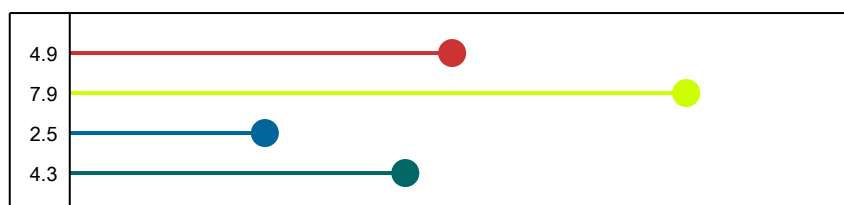
- Gericht en relevant
- Enthousiaste presentatie
- Begrip tonen voor behoeften
- Organisatie en accuratesse

## Omggaan met weerstand



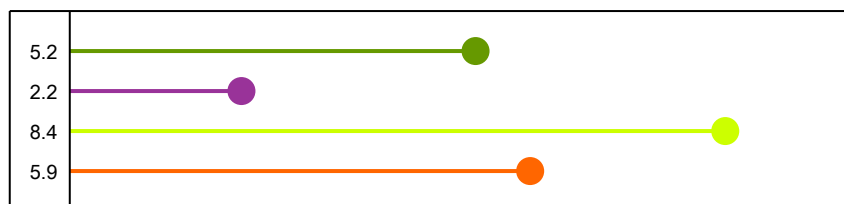
- Bezwaren direct aanpakken
- Overtuigingskracht
- Details toelichten
- Zorgpunten wegnemen

## Commitment winnen



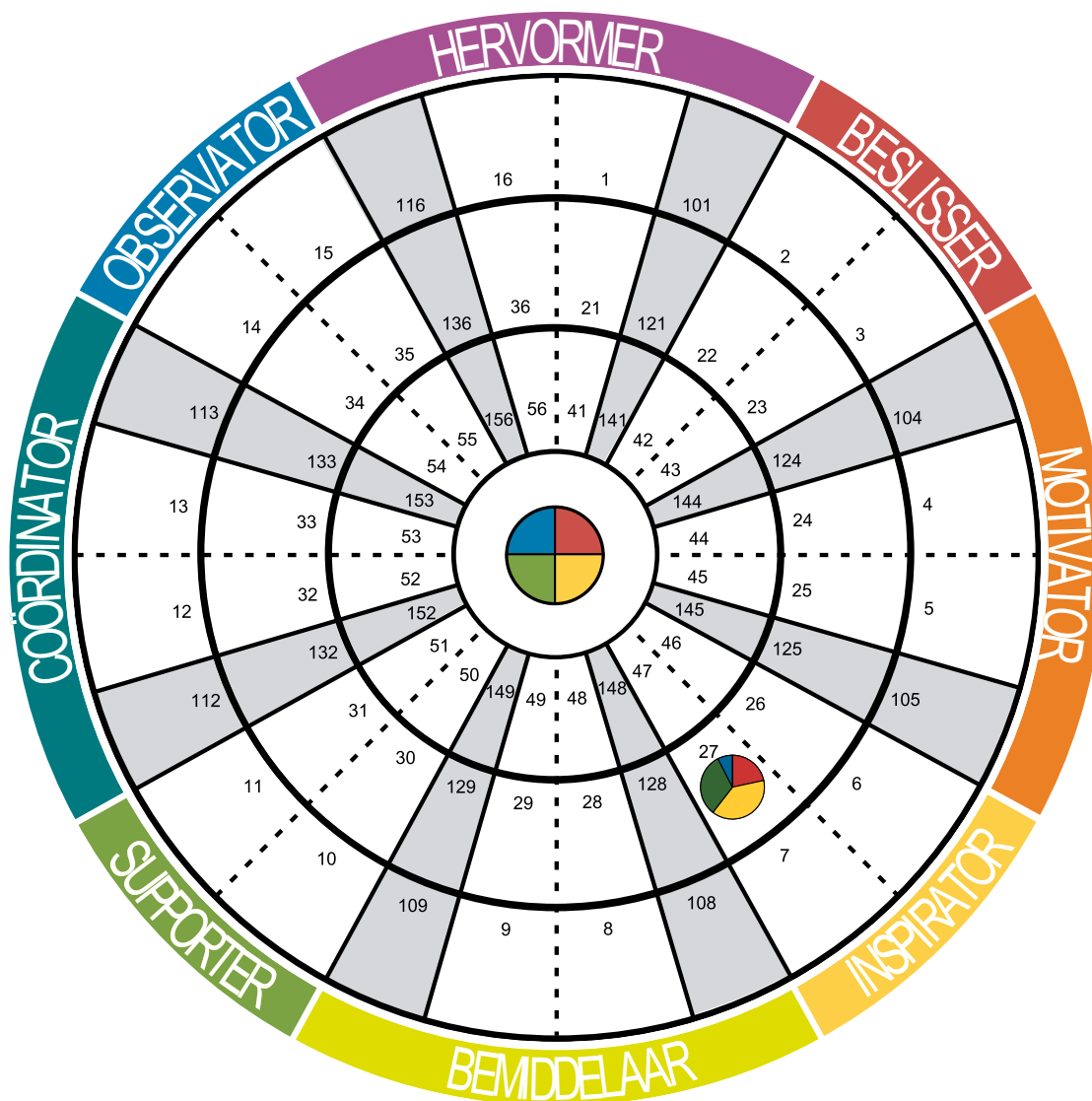
- Binnenhalen
- Flexibiliteit
- Risico's minimaliseren
- Voldoen aan klantbehoeften

## Relatiemanagement



- Contact onderhouden
- Accountplanning
- Relatiebeheer
- Ontwikkelen van account/klant

## Het Insightswiel met 72 typen



### Bewuste wielpositie

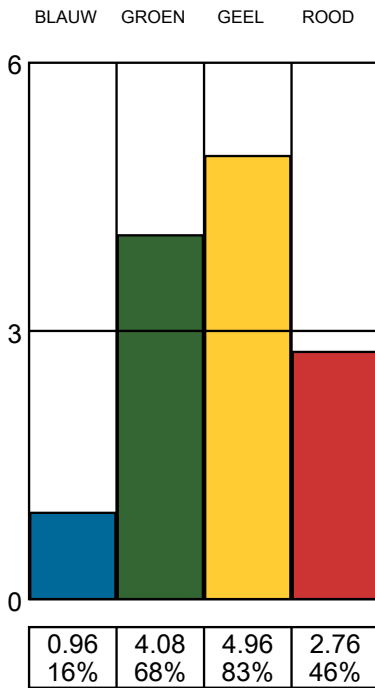
27: Bemiddelende Inspirator (Klassiek)

### Minder bewuste wielpositie

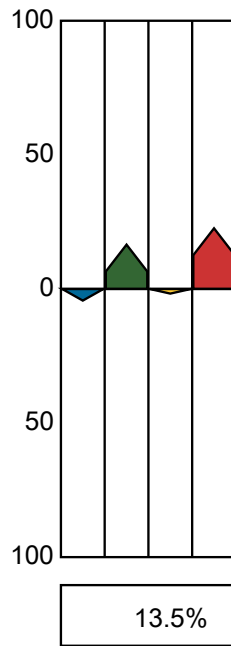
27: Bemiddelende Inspirator (Klassiek)

# Insights Discovery® Kleurendynamica

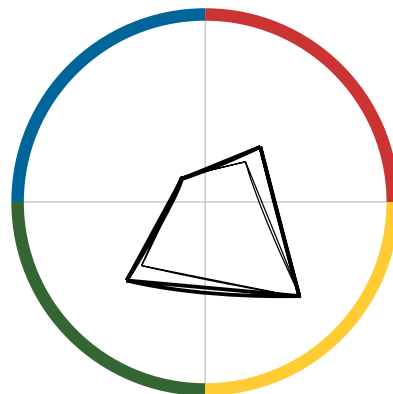
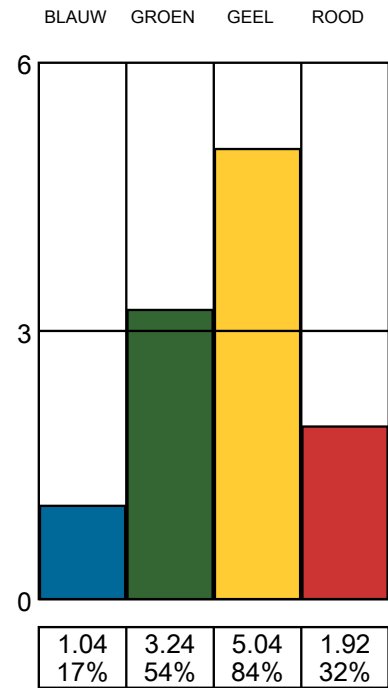
Persona (bewust)



Voorkeursstroom



Persona (minder bewust)



— Bewust  
 — Minder bewust



---

GLOBAL HEADQUARTERS  
Insights Learning & Development  
Terra Nova, 3 Explorer Road, Dundee, DD2 1EG, Scotland, UK.  
TEL: +44(0)1382 908050 FAX: +44(0)1382 908051 E-MAIL: [insights@insights.com](mailto:insights@insights.com) WEB: [www.insights.com](http://www.insights.com)