



Insights®



Discovery[®]

Persoonlijk Profiel

Frank Voorbeeld

woensdag 11 september 2013

Basishoofdstuk
Hoofdstuk management
Hoofdstuk effectieve verkoop

Persoonlijke gegevens :

Frank Voorbeeld
Coach
voorbeeld@insightsbenelux.com

Insights Benelux

Telefoon :

Ingevuld op woensdag 11 september 2013

Datum afgedrukt maandag 14 oktober 2013

Inhoud

Inleiding	5
Overzicht	6
Persoonlijke Stijl	6
Omgang met anderen	7
Besluitvorming	7
Belangrijkste sterke & zwakke punten	9
Sterke punten	9
Mogelijke zwakke punten	10
Waarde voor het team	11
Effectieve communicatie	12
Barrières voor effectieve communicatie	13
Mogelijke "blinde vlekken"	14
Tegengestelde type	15
Suggesties voor ontwikkeling	17
Management	18
De ideale omgeving creëren	18
Leiding geven aan Frank	19
Hoe kan men Frank motiveren	20
Managementstijl	21
Hoofdstuk over effectieve verkoop	22
Overzicht van verkoopstijl	23
Voordat de verkoop begint	24
Behoeften identificeren	25
Voorstel maken	26
Omgaan met weerstand	27
Commitment winnen	28

Relatiemanagement	29
Verkoopvoorkeuren	30
Het Insightswiel met 72 typen	31
Insights Discovery® Kleurendynamica	32

Inleiding

Dit Insights Discovery Profiel is gebaseerd op de antwoorden die Frank Voorbeeld op woensdag 11 september 2013 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 Frank. Gebruik dit onderdeel om zijn aanpak van activiteiten, relaties en beslissingen beter te kunnen begrijpen.

Persoonlijke Stijl

Frank wordt door anderen gezien als iemand die pragmatisch en betrouwbaar is en de klus kan klaren. Frank streeft ernaar dingen te verbeteren in plaats van ze simpelweg te accepteren zoals ze zijn. Hij gaat het liefst direct, resultaatgericht en grondig te werk, waarbij hij niet altijd de tijd neemt om rekening te houden met anderen. Hij is gewend om meerdere dingen tegelijkertijd te doen, wat bij anderen soms de indruk wekt dat hij zich alleen maar met oppervlakkige dingen bezighoudt. Wanneer hij een groep mensen hoog heeft zitten, kan hij deze perfect vertegenwoordigen. Zijn gevoel van eigenwaarde is afhankelijk van de mate van erkenning voor zijn prestaties en hij kan bewust proberen een positief beeld van zichzelf neer te zetten.

Eén van zijn grootste bijdragen aan het leven is de creatieve stroom van ideeën, die vrijwel zonder ophouden in hem opborrelen. Frank wordt gestimuleerd door uitdagingen en gaat deze op een vaak vindingrijke manier aan. Frank geniet van het werken aan complexe problemen en weet van geen ophouden als het gaat om het onder de knie krijgen van zaken die hem intrigeren. Hij verwacht dat zijn doelstellingen worden gerealiseerd en hij wil erkenning voor zijn prestaties. Frank doet enthousiast en teamgericht mee aan allerlei activiteiten en kan meerdere dingen tegelijk doen.

Hij kan veel profijt hebben van het leren en het toepassen van time-managementtechnieken en persoonlijke organisatorische vaardigheden, in plaats van dat hij alleen maar de indruk probeert te wekken het systeem onder de knie te hebben. Frank komt met veel ideeën en haalt hier ook zijn motivatie uit. Zijn instelling is bijna altijd positief en dit heeft vaak een goede uitwerking op anderen. Hij is een fantasierijke en creatieve visionair, die voor de meeste mensen een bron van inspiratie is. Hij is logisch, analytisch en kritisch ingesteld en vindt het belangrijk om een bepaalde machtspositie in te nemen. Hij is bereid om elk standpunt dat hij heeft ingenomen te allen tijde te verdedigen. Zijn sterke verbeeldingskracht geeft hem de energie om vele nieuwe projecten van de grond te krijgen en veel dingen tegelijkertijd te doen.

Frank is zeer zelfstandig en geniet van activiteiten en werkzaamheden met een zekere mate van risico en ruimte voor creatieve invulling. Hij wil graag over de meeste situaties controle hebben en hij kan duidelijk en krachtig zeggen waar het op staat als hij denkt dat dat nodig is. Het liefst improviseert hij ter plekke om dan meteen aan de slag te gaan, in plaats van zich goed voor te bereiden en vooruit te plannen. Hij doorziet snel welke mogelijkheden er liggen en hoe hij deze het beste kan benutten. Hij is een assertief, competitief ingesteld en ambitieus persoon die ernaar streeft om te winnen.

Zijn levendige verbeeldingskracht zet hem er voortdurend toe aan zijn ideeën werkelijkheid te laten worden. Frank is zowel alert als direct en kan snel de zwakke plek in een voorstel of een standpunt ontdekken. Hij houdt ervan om vanuit de rol van "advocaat van de duivel" beide kanten van een standpunt te laten zien en te beargumenteren. Frank is een levendig en onderhoudend persoon met een aanstekelijke energie; hij heeft verandering en variatie nodig om op zijn best te zijn. Als hij zo nu en dan gas terugneemt, is hij beter in staat om belangrijke

informatie in te winnen en te overzien wat de praktische en persoonlijke gevolgen van zijn handelen zijn. Routinematige en beheersmatige werkzaamheden kunnen hem nauwelijks boeien. Nieuwe of onverwachte werkelementen daarentegen, beschouwt hij vaak niet eens als werk.

Omgang met anderen

Frank heeft het opmerkelijke vermogen om anderen zijn voorbeeld te doen volgen. Hij stelt kritische opmerkingen over zijn persoonlijke kwaliteiten niet op prijs, aangezien hij die opmerkingen opvat als een aanval op zijn integriteit. Hij neemt liever het voortouw dan dat hij echt leiding geeft. Hij is over het algemeen redelijk, maar ook veeleisend. Hij zal niet altijd veranderingen willen accepteren als hij niet eerst heeft gehoord waarom het zo moet. Frank is enthousiast, heeft een vooruitziende blik en houdt van uitdagingen en een gezellige babbel. Hij is voortdurend bezig om zijn deskundigheid en persoonlijke invloedssfeer te vergroten en kan veel projecten tegelijkertijd aan. Hij kan zich een duidelijk beeld vormen van hoe de resultaten eruit gaan zien. Daardoor kan hij ervoor zorgen dat programma's na maanden of jaren in werking treden, terwijl dat op dit moment niet haalbaar lijkt.

Om te voorkomen dat hij zich verveelt, heeft hij voortdurend verandering nodig. Hij is nogal gevoelig voor macht en status. Wanneer een project dit nodig heeft, onderneemt Frank onmiddellijk actie om mensen bij elkaar te brengen om over oplossingen te onderhandelen. Hij is liever bezig met wat er zou kunnen gebeuren dan met wat er nu gaande is. Hij streeft ernaar om anderen goed te begrijpen en hun opvattingen te volgen in plaats van deze te veroordelen. Hij gaat creatief om met sociale contacten en beschikt daardoor over een grote kennissenkring. Hij is zeer goed in netwerken.

Hij heeft de neiging om anderen te schuld te geven van de moeilijkheden waarmee hij wordt geconfronteerd. Hij kan de meningen van anderen van tafel vegen omdat hij die nauwelijks van waarde acht. Frank vindt het erg belangrijk om anderen bevestiging te geven en ook om zelf bevestiging te krijgen. Zijn plezier in het leven werkt vaak aanstekelijk voor anderen. Als hij zijn familie en vrienden lange tijd moet missen, voelt hij zich wat ontheemd, ook al zal hij dit gevoel niet altijd als zodanig onderkennen. Hij krijgt een constante dosis energie van de omgang met andere energieke mensen. Hij weet zijn eigen talenten succesvol te combineren met de kwaliteiten van anderen. Frank heeft een charismatische uitstraling en een talent om goed te communiceren.

Besluitvorming

Frank is onafhankelijk en niet bang om "de weg van de meeste weerstand" te kiezen in zijn streven naar het beste resultaat. Hij loopt het risico om nooit verder dan de startfase te komen, of, als het project eenmaal van de grond is, het nooit af te maken, omdat hij het vergaren van informatie voor een project maar een saaie bezigheid vindt. Frank heeft een sterke drang om te presteren en is een harde werker. Hij is zichzelf weliswaar bewust van de mensen om hem heen en is bereid om naar hen te luisteren, maar hij zal steevast zijn eigen weg gaan als er geen andere opties meer zijn. Hij is bereid om zeer risicovolle beslissingen te nemen. Hij moet ervoor zorgen dat hij niet te veel verplichtingen op zich neemt en dat hij de tijd neemt om de afronding van de huidige werkzaamheden af te wachten, voordat hij aan een nieuw project begint.

Hij houdt ervan alles in mogelijkheden, ideeën, plannen en schema's om te zetten. Door zijn initiatief en fantasie weet hij veel nieuwe projecten op te starten, maar lukt het hem niet altijd om

deze af te ronden. Hij geniet van een leidinggevende functie en gaat graag de uitdaging aan. Hij heeft wel iemand naast zich nodig die alert genoeg is om vergeten feiten en belangrijke details onder zijn aandacht te brengen. Bij het nemen van beslissingen kan hij er de voorkeur aan geven om zich achteraf te verontschuldigen wanneer hij buiten zijn boekje gaat, in plaats van dat hij vooraf toestemming vraagt. Met zijn enthousiasme en spontaniteit levert Frank een verfrissende bijdrage aan het besluitvormingsproces. Zijn voorkeur gaat uit naar beslissingen die goed voelen en niet naar beslissingen die zijn genomen op basis van doorwrocht onderzoek.

Zijn directe, soms wat wispelturige aanpak weerhoudt hem ervan om dag in dag uit consistent te zijn. Hij houdt zich graag bezig met werk waarin zijn ideeën worden gebruikt om een project te stroomlijnen of van de grond te krijgen. Zodra die ideeën eenmaal moeten worden uitgevoerd, heeft hij echter liever dat iemand anders zich met de details bezighoudt. Frank vindt problemen stimulerend en kan ingewikkelde situaties op een ingenieuze manier aanpakken. Hij kan vele alternatieven bedenken voor een project of een systeem, omdat hij voortdurend het grotere geheel scherp in het oog houdt. Hij kan onbewust het proces manipuleren om zijn zin te krijgen. Frank is bij tijd en wijle een non-conformist en ziet nieuwe mogelijkheden om dingen voor elkaar te krijgen.

Persoonlijke aantekeningen

Belangrijkste sterke & zwakke punten

Sterke punten

Dit onderdeel identificeert de belangrijkste sterke punten van Frank voor een organisatie. Frank 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 hij te bieden heeft.

Sterkste punten van Frank:

- Goede analyse van situaties.
 - Welbespraakt en communicatief.
 - Streeft er voortdurend naar zichzelf te verbeteren.
 - In staat om visie te vertalen naar realiteit.
 - Enthousiast over de mensen en de dingen om hem heen.
 - Conceptueel denker, overziet het grotere geheel.
 - Snel en behendig.
 - Neemt het initiatief tot nieuwe activiteiten.
 - Stelt conventies voortdurend op de proef.
 - Is sociaal vaardig.
-

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 Frank op de Vragenlijst geven aan dat zijn zwakke punten wellicht op de volgende gebieden liggen.

Mogelijke zwakke punten van Frank:

- Is zich niet altijd bewust van dingen die vlak voor zijn neus liggen.
 - Vindt het praktische niet altijd even leuk.
 - Zal wellicht niet alle puntjes op de "i" zetten.
 - Over het algemeen vrij impulsief en hij ziet soms belangrijke zaken over het hoofd.
 - Zijn zelfvertrouwen kan soms overkomen als arrogantie.
 - Moet een grote inspanning leveren om zich ergens blijvend op te kunnen concentreren.
 - Onderschat nogal eens de ernst van bepaalde situaties.
 - Zijn sterk ontwikkeld gevoel voor urgentie kan bij anderen stress opleveren.
 - Weet het antwoord al voordat de vraag is gesteld.
 - Trekt bestaande regels en procedures in twijfel en zorgt daarmee voor opschudding. Dat is dan ook precies de reden voor hem om dit 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 Frank bijdraagt. Maak de belangrijkste punten van deze lijst kenbaar aan andere teamleden.

Frank als teamlid:

- Deelt als teamspeler de meningen en visies van anderen.
 - Is de bezieler van de groep - vaak het middelpunt van belangstelling.
 - Zal leiding geven door in de loopgraven naast zijn troepen mee te vechten.
 - Kan zich ontpoppen tot een overtuigende, inspirerende leider.
 - Weet gebruik te maken van het moment, is origineel, spontaan en veelzijdig.
 - Zorgt ervoor dat het nooit saai wordt wanneer hij erbij betrokken is.
 - Accepteert en deelt ideeën van en met anderen.
 - Initieert, rechtvaardigt, handelt en verdedigt.
 - Kan snel resultaten boeken door goed prioriteiten te stellen en actie te ondernemen.
 - Is in staat om resultaten nauwkeurig te voorspellen.
-

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 Frank. 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 Frank:

- Verwacht niet altijd korte, specifieke antwoorden.
 - Vraag naar zijn gedachten en ideeën.
 - Wees opgewekt, wees beknopt en laat het daarbij.
 - Let op signalen die erop wijzen dat hij zijn belangstelling verliest.
 - Wees duidelijk als het gaat om de details van afronding.
 - Praat in concrete bewoordingen en geef blijk van enthousiasme.
 - Pas u aan als het gesprek plotseling een andere kant op gaat.
 - Kijk goed naar zijn lichaamstaal om te bepalen of hij in de verdediging schiet.
 - Wijs hem voorzichtig op de gevolgen.
 - Deel en stimuleer zijn ideeën en visies.
 - Wees alert, levendig en beknopt.
 - Gebruik krachtige en op het gemoed werkende bijvoeglijke naamwoorden.
-

Persoonlijke aantekeningen

Communicatie

Barrières voor effectieve communicatie

Bepaalde strategieën zullen minder effectief zijn in uw communicatie met Frank. 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 Frank, probeer dan dit NIET te doen:

- Zijn werkterrein of bewegingsvrijheid beperken.
 - Verrast zijn als hij zich niet aan de regels houdt.
 - Vergeten om lof uit te spreken en erkenning te geven, wanneer dit verdiend is.
 - Bedeesd of onbekwaam overkomen.
 - Vaag of onnauwkeurig zijn.
 - Hem benaderen met uitgemaakte zaken.
 - Direct met hem concurreren om de leiding.
 - Schreeuwen, koeioneren of dreigen met uw machtspositie.
 - In de aanval gaan of zijn ideeën zonder enige verklaring afwijzen.
 - Zijn persoonlijke topprestaties niet erkennen.
 - Hem een "kan niet" of moedeloze houding opdringen.
 - Zijn verbeelding de vrije teugel laten ten koste van uzelf.
-

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 Frank:

Frank hecht soms te veel geloof aan de meningen en de gevoelens van de mensen die hij aardig vindt. In gespannen situaties kan hij daardoor een blinde vlek hebben voor eventuele problemen. Hij zal iemand eerder vertellen wat te doen, dan die persoon vriendelijk verzoeken. Hij heeft een zelfverzekerde, maar soms nogal overweldigende communicatiestijl. Soms lijkt hij erg snel in de verdediging te schieten als hij ergens op wordt aangesproken. Hij is een geboren ondernemer die voortdurend zijn nieuwste geweldige idee vol overgave verkoopt en probeert om er steun voor te krijgen.

Mensen kunnen zien dat hij niet altijd een rationele of objectieve kijk op de wereld heeft. Soms gaat hij zo op in zijn eigen plannen dat hij niet stilstaat om te luisteren naar wat anderen te zeggen hebben. Om fouten te vermijden, zou hij er goed aan doen eerst alle informatie te verwerken voordat hij tot actie overgaat. Frank kan zich gedwongen voelen om te snel beslissingen te nemen, zonder dat hij voldoende tijd heeft gehad om de meer onbekende feiten te verzamelen en om over alle gevolgen van zijn acties na te denken. Het zou voor Frank misschien goed zijn om realistischere verwachtingen van anderen te hebben, zodat hij ook minder snel teleurgesteld raakt over hun prestaties.

Hij zou wellicht baat hebben bij een beter time-management en het toepassen van technieken voor planning op de lange termijn. Dit kan hem helpen zijn projecten helemaal af te maken. Hij is een extraverte en op de toekomst gerichte persoon voor wie falen zijn grootste angst is. Frank vat zelfs de meest goedbedoelde kritiek vaak persoonlijk op en kan hierop opgewonden, gekwetst of boos reageren. Het zou goed zijn als hij zou leren hoe hij met conflicten moet omgaan ter verbetering van de relatie met anderen. Hij heeft het zo druk met zijn actieve leven, dat hij er soms niet in slaagt vooruit te plannen.

Persoonlijke aantekeningen

Tegengestelde type

Dit onderdeel beschrijft het tegengestelde type van Frank 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 Frank is de Coördinator, het 'Introverte Zintuiglijke type' van Jung

Coördinatoren zijn doorgaans betrouwbaar, objectief en beschikken over een sterk normen- en waardensysteem. Ze zijn voorzichtige en conventionele personen die diplomatiek en oprecht van aard zijn. Coördinatoren zijn veelal loyaal, precies en gedisciplineerd en stellen hoge eisen en verwachtingen aan zichzelf. Ze kunnen de indruk wekken een gebrek aan zelfvertrouwen te hebben. Coördinatoren werken het liefst op een gestructureerde en geordende wijze, waarbij zij zich veelal meer richten op bestaande procedures dan op de mogelijkheden voor de toekomst.

Coördinatoren nemen pas een beslissing als zij over alle feiten beschikken. Dit komt op Frank vaak over als (onnodig) uitstel. Coördinatoren stellen zich op onbekend terrein veelal gereserveerd op; op Frank zullen zij ook een kritische en bedachtzame indruk maken. Coördinatoren houden niet van stress of chaos en zijn doorgaans nogal teruggetrokken mensen die behoefte hebben aan ondersteuning en bevestiging. Zij geven de voorkeur aan het opbouwen van hechte relaties met kleine groepjes mensen, en willen graag het vertrouwde en het voorspelbare behouden. Wanneer er druk op Coördinatoren wordt uitgeoefend, zullen zij koppig voet bij stuk houden, vooral wanneer Frank degene is die dat doet!

Coördinatoren vinden het belangrijk om te doen wat "juist" is. Frank vindt dat zij vaak erg veel tijd nodig hebben om tot een besluit te komen. Coördinatoren voelen zich het prettigst in een rustige omgeving, waarin mensen op een gelijkmatige en gemoedelijke manier met elkaar omgaan. Bij extraverte mensen zullen ze op hun hoede zijn. Coördinatoren hechten sterk aan structuur, systemen en orde. Zij behoren tot de meer afstandelijke en gesloten Insightstypen. Frank heeft de indruk dat Coördinatoren mensen zijn bij wie efficiëntie de boventoon voert en die al snel in de stress schieten als mensen zich niet aan het plan houden.

Persoonlijke aantekeningen

Tegengestelde type

Communicatie met het tegengestelde type van Frank:

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

Frank Voorbeeld: Hoe u uw tegengestelde type tegemoet kunt komen:

- Zorg ervoor dat hij de regels begrijpt.
- Gebruik zoveel mogelijk schriftelijke communicatiemiddelen.
- Neem hem apart als de situatie daar om vraagt en bespreek dingen in een één-op-één gesprek.
- Luister naar zijn mening.
- Gebruik "zouden kunnen" in plaats van "zouden moeten".
- Geef hem ruim de tijd om nieuwe ideeën of veranderingen te verwerken.

Frank Voorbeeld: Wanneer u omgaat met uw tegengestelde type, probeer dan dit NIET te doen:

- Vergeten hoe individualistisch hij is.
 - Ervan uitgaan dat de kalmte die hij uitstraalt een weerspiegeling is van wat hij van binnen voelt.
 - Vaag doen over feiten en statistieken.
 - Opschepperig zijn.
 - Onmiddellijk antwoorden verwachten.
 - Ervan uitgaan dat omdat u "op uw strepen bent gaan staan", dit ook maar enige invloed heeft op de manier waarop hij de dingen doet.
-

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 Frank. Identificeer de belangrijkste gebieden die nog niet zijn aangepakt. Deze kunnen dan worden opgenomen in een persoonlijk ontwikkelingsplan.

Frank kan baat vinden bij of door:

- Regelmatig na te denken over de gebeurtenissen van de dag.
 - Zijn op de voorgrond tredende houding in te perken.
 - Het toegeven dat voor hem succes een dekmantel is om andere aspecten van zijn persoonlijkheid te verhullen.
 - Even een moment na te denken voordat hij reageert.
 - Wat bestendiger, betrouwbaarder en minder gespannen te worden.
 - Waardering te hebben voor het feit dat er bepaalde omstandigheden zijn waarin orde en structuur essentieel zijn.
 - Het rustig aan te doen en zaken goed te overdenken.
 - Zich te realiseren dat sommige mensen niet zo snel zijn als hij.
 - Geduldiger en minder rusteloos te worden.
 - Echt te luisteren naar de mening van anderen.
-

Persoonlijke aantekeningen

Management

De ideale omgeving creëren

In het algemeen zijn mensen het meest effectief wanneer zij kunnen functioneren in een omgeving die past bij hun voorkeuren en stijl. Het kan onaangenaam zijn om in een omgeving te werken die dat niet doet. Dit onderdeel dient te worden gebruikt om in de huidige omgeving mogelijke frustraties te identificeren en te zorgen voor een zo nauwkeurig mogelijke benadering van de ideale werkomgeving van Frank.

De ideale werkomgeving van Frank ziet er als volgt uit:

- Hij kan zijn sociale kwaliteiten ten volle benutten.
 - Bescheidenheid is niet een eerste vereiste.
 - Certificaten van prestaties en kwaliteitsonderscheidingen mogen duidelijk in het zicht worden geplaatst.
 - Er is veel ruimte voor innovatie en ondernemerschap.
 - Beslissingen kunnen snel worden genomen.
 - Er is voortdurend sprake van activiteiten, variatie en verandering.
 - Hij is vrij om zichzelf te zijn.
 - Er wordt voortdurend vooruitgang geboekt in de ontwikkeling van projecten.
 - Een politiek talent is een vereiste.
 - De presentatiehulpmiddelen voldoen aan de hoogste eisen van kleur, beeld en geluid.
-

Persoonlijke aantekeningen

Management

Leiding geven aan Frank

Dit onderdeel identificeert een aantal van de belangrijkste strategieën om leiding te geven aan Frank. Sommige van deze behoeften kunnen door hemzelf worden ingevuld, andere door zijn collega's of management. Doorloop deze lijst en identificeer de belangrijkste actuele behoeften, die u vervolgens als basis gebruikt voor de ontwikkeling van een persoonlijk managementplan.

Frank heeft het volgende nodig:

- Alleen het minimale aan sociale praatjes om hem heen.
 - Waardige en getalenteerde concurrentie.
 - Objectieve, directe en eerlijke feedback - wees wel op uw hoede voor zijn reactie!
 - Een begripvolle en geduldige manager met een groot aanpassingsvermogen.
 - Beperkte blootstelling aan bureaucratie en papierwerk.
 - Ondersteuning bij het afmaken van de taken waaraan hij is begonnen.
 - Ruimte om de beste prestaties te kunnen leveren.
 - Praktische afwerking en ondersteuning om het voltooien van projecten af te handelen.
 - Af en toe diplomatieker te zijn.
 - Meer titels voor zijn naam.
-

Persoonlijke aantekeningen

Management

Hoe kan men Frank motiveren

Er wordt vaak gezegd dat het niet mogelijk is om iemand te motiveren - men kan alleen de omgeving verschaffen waarin iemand zichzelf kan motiveren. Hieronder worden enige suggesties gedaan die kunnen helpen om Frank te motiveren. Probeer voor maximale motivatie samen met hem (en met zijn toestemming) een aantal van deze suggesties te verwerken in een gezamenlijke afspraak over zijn Performance Management Systeem en een aantal belangrijke resultaatgebieden daarin.

Frank wordt gemotiveerd door:

- Op verdienste gebaseerde vergoedingen - beloning middels succes.
 - Vrijwel onbegrensde mogelijkheden om te pionieren.
 - Deelname aan levendige redeneringen, debatten en discussies.
 - De "status-quo" aan te vechten en te veranderen.
 - Naar resultaten, doelen en doelstellingen toe te werken.
 - Hoge bergen om te beklimmen.
 - Uitdaging en concurrentie.
 - Problemen die een beroep doen op zijn intuïtieve vaardigheden.
 - Erkenning van zijn resultaten.
 - Een team van gelijkgestemde, ambitieuze mensen.
-

Persoonlijke aantekeningen

Managementstijl

Er bestaan veel verschillende benaderingen van management met verschillende situationele toepassingen. Dit onderdeel identificeert de natuurlijke managementaanpak van Frank en geeft inzicht in zijn stijl van leiding geven. Het belicht zowel zijn talenten als mogelijke hindernissen die verder onderzocht kunnen worden.

Bij het leidinggeven aan anderen, kan Frank:

- Inconsequent zijn bij het delegeren.
 - Zijn team meer dan voldoende vrijheid geven om beslissingen te nemen.
 - Chaos creëren door zijn ietwat wispelturige en ongeregelde manier van organiseren.
 - Vanaf de voorlinie leidinggeven met een stijl van "Volg mij".
 - Te optimistisch zijn over en te veel vertrouwen hebben in de prestaties van zijn team.
 - Soms nogal oppervlakkig lijken.
 - Een opvallend imago van zichzelf en zijn team neerzetten.
 - Overkomen als iemand die het proces manipuleert, wanneer hij zijn oplossing "verkoopt" aan het team.
 - Het team inspireren met zijn grootse, visionaire denkbeelden.
 - Te veel verschillende activiteiten aanpakken, wat ten koste gaat van zijn focus en waardoor zijn identiteit voor anderen onduidelijk wordt.
-

Persoonlijke aantekeningen

Hoofdstuk over effectieve verkoop

Er zijn drie voorwaarden voor effectief verkopen:

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

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

Ten derde moet de verkoper zijn gedrag afstemmen op de klant, zodat hij 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 Frank. Gebruik dit onderdeel om meer inzicht te krijgen in de manier waarop hij met klanten omgaat.

Overzicht van verkoopstijl

Aangezien Frank bereid is nieuwe werkwijzen te initiëren, blijft hij openstaan voor unieke of ongebruikelijke methoden om klanten te benaderen. Hij is een expert in netwerken en vindt het leuk om een uitgebreid bestand van potentiële klanten op te bouwen. Hij doet doorgaans zijn uiterste best om net dat beetje extra te doen voor zijn klanten.

Hij raakt niet gauw ontmoedigd door de kritiek of bezwaren van een potentiële klant, maar geniet juist van de kans die hieruit voortvloeit om de klant over de streep te trekken. In gesprekken is hij doorgaans welbespraakt en overtuigend en hij probeert snelle resultaten te boeken door de behoefte aan actie duidelijk onder woorden te brengen. Hij benut zijn aangeboren enthousiasme en flair om zijn klanten over de streep te trekken. Met zijn onconventionele verkoopaanpak geniet Frank ervan om zijn klanten ertoe te bewegen meer dan gemiddeld te kopen. Zijn ontspannen uitstraling en stralende humeur maken hem tot een aangenaam adviseur. Er zijn veel mensen die Frank kennen en hij kan bogen op de loyaliteit en steun van vrijwel al zijn klanten.

Hij neemt liever het voortouw dan dat hij de dagelijkse aspecten van het verkoopproces moet beheren. Hij zoekt voortdurend naar mogelijkheden om nieuwe ideeën en producten met klanten te bespreken. Dankzij zijn vindingrijkheid kan hij het verkoopproces vol zelfvertrouwen doorlopen. Frank is zeer doeltreffend in een assertieve rol, waarin hij anderen ervan kan overtuigen hoe waardevol zijn standpunt is. Hij krijgt energie van de omgang met gelijkgestemde verkoopmedewerkers en weet zijn eigen talenten goed te combineren met de sterke punten van anderen om zo successen te boeken. Hij moedigt anderen aan om zelfstandig te werken.

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 Frank zich bewust dient te zijn tijdens die eerste voorbereidende fase waarin plannen worden gemaakt en de klant voor het eerst wordt benaderd.

Kwaliteiten van Frank in de eerste fase van het verkoopproces:

- Hij gaat de strijd aan om te winnen.
- Hij komt met nieuwe ideeën voor klantenbeheer.
- Hij richt zijn energie op de voorhanden taak.
- Hij komt bij klanten binnen waar het anderen vaak niet lukt.
- Hij is uiterst vindingrijk in het benaderen van potentiële klanten.
- Bij de benadering van nieuwe klanten, weet hij vastberadenheid met toewijding te combineren.

Voordat de verkoop begint, zou Frank:

- Zijn activiteiten nauwkeurig en waarheidsgetrouw schriftelijk kunnen registreren.
- Zijn potentiële klanten effectiever naar prioriteit kunnen indelen.
- Vooraf kunnen nadenken over het doel van de afspraak en tijdens de ontmoeting vaak verwijzen naar het plan.
- Bereid moeten zijn om zijn risicovolle strategieën, indien nodig, goed te kunnen onderbouwen.
- Moeten proberen om de mogelijkheden van een klant niet te hoog in te schatten.
- Kunnen proberen om wat saaiere taken de benodigde aandacht te geven en niet uit te stellen.



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 Frank de behoeften van de klant identificeren.

Kwaliteiten van Frank bij het identificeren van de verkoopbehoeften:

- Hij zorgt dat klanten zich meer bewust worden van hun behoeften.
- Hij gaat relaties aan waarin hij samen met zijn klant nieuwe mogelijkheden zal ontdekken en onderzoeken.
- Hij voelt zich aangetrokken tot klanten die net als hij extravert zijn en een open stijl er op na houden.
- Hij daagt potentiële klanten uit om in te zien dat onmiddellijke verandering noodzakelijk is.
- Hij kan directe vragen stellen om de vaart erin te krijgen.
- Hij slaat snel een brug tussen de behoeften van de klant en het product.

Bij het identificeren van de behoeften, zou Frank:

- Zijn aangeboren creativiteit kunnen aanwenden om de verborgen behoeften en mogelijkheden boven tafel te krijgen.
- Kunnen vermijden om gesloten vragen te stellen in de ontdekkingsfase van het verkoopproces.
- Minder vooringenomen conclusies kunnen trekken over wat hij denkt dat goed is voor zijn klant.
- De verleiding kunnen weerstaan om het antwoord te bepalen voordat de vraag is gesteld.
- Kunnen proberen om niet te snel te handelen.
- Er op kunnen letten dat hij klanten de tijd gunt om hun zinnen af te maken voordat hij reageert.



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 Frank kunnen helpen om een krachtige en effectieve stijl te ontwikkelen voor het maken van verkoopvoorstellen.

Kwaliteiten van Frank bij het maken van verkoopvoorstellen:

- Hij dient voorstellen met absolute overtuigingskracht in.
- Hij pikt non-verbale signalen goed op en gebruikt deze om de voortgang in te schatten.
- Hij stimuleert zijn klanten om grootse dromen te hebben.
- Hij ziet in de meeste situaties waar de mogelijkheden liggen.
- Hij komt met creatieve en vernieuwende manieren om verder te gaan.
- Hij kan met woorden een goed beeld schetsen van wat er mogelijk is.

Bij het maken van verkoopvoorstellen zou Frank:

- Voortdurend gespitst kunnen zijn of de klant non-verbale signalen afgeeft waaruit diens mening en gevoel over het voorstel blijkt.
- Een goed evenwicht kunnen bewaren tussen zijn betrokkenheid bij de klant en een taakgerichte houding.
- Zich er bewust van kunnen zijn dat zijn stijl wat dominant kan overkomen.
- Moeten oppassen dat hij geen beloftes doet die hij niet kan waarmaken.
- Weerstand kunnen bieden aan de verleiding om de voordelen van een deal zwaar te overdrijven.
- Ervoor zorg kunnen dragen dat hij zich aan de afgesproken deadlines houdt.



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 Frank kan benutten om effectief met weerstand om te gaan.

Kwaliteiten van Frank bij het omgaan met koopweerstand:

- Wanneer hij onder druk wordt gezet kan hij zijn reactie krachtig verwoorden.
- Hij zal zich positief en pro-actief opstellen om de verkoop te bespoedigen.
- Hij doet een beroep op zijn sterk ontwikkelde mensgerichte vaardigheden om tegenargumenten uit de weg te gaan.
- Hij gebruikt zijn intuïtie om de addertjes onder het gras in het verkoopproces bloot te leggen.
- Hij beantwoordt vragen creatief en met autoriteit.
- Hij ziet weerstand gewoon als een uitdaging waar een oplossing voor moet komen.

Bij het omgaan met koopweerstand zou Frank:

- Verder kunnen doorvragen zodat hij erachter komt waar de klant werkelijk bang voor is.
- Het belang voor ogen kunnen houden van meer vragen stellen en écht luisteren naar de antwoorden.
- De tijd kunnen nemen om er zeker van te zijn dat aan de bezwaren van de klant volledig tegemoet is gekomen.
- Voortdurend gespitst kunnen zijn op non-verbale signalen van koopweerstand.
- Kunnen inzien wat voor een negatieve impact zijn directe antwoorden kunnen hebben op de klant.
- Kunnen proberen om niet betweterig of defensief over te komen.



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 Frank bij het over de streep trekken van de klant.

Kwaliteiten van Frank bij het over de streep trekken van de klant:

- Door zijn positieve kijk weet hij de verkoop tot stand te brengen.
- Hij koerst aan op resultaten en snelle uitkomsten.
- Hij gaat in elke situatie bij voorbaat uit van een positief resultaat.
- Hij pikt koopsignalen goed op en kan er direct op reageren.
- Hij haalt "weifelaars" eerder over de streep om tot een afronding te komen.
- Hij houdt ervan om de regie van het proces in handen te nemen.



Persoonlijke aantekeningen

Bij het over de streep trekken van de klant, zou Frank:

- Zijn natuurlijke enthousiasme kunnen beteugelen om de ene oplossing wel te ondersteunen en de andere niet.
- Meer vragen kunnen stellen.
- Het contract op voorhand ter bestudering kunnen geven.
- Zich er bewust van kunnen zijn dat een deel van de opdracht verliezen niet meteen "het einde van de deal" betekent.
- Kunnen proberen om niet onoprecht en oppervlakkig over te komen door té enthousiast te zijn.
- Meer methodisch te werk kunnen gaan bij het vergaren van alle details.

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 Frank kan gebruiken om zijn klanten te blijven ondersteunen en informeren.

Kwaliteiten van Frank in relatiebeheer:

- Hij streeft bij de eerste de beste gelegenheid naar het binnenhalen van grote vervolgoedragen.
- Hij is in staat om de relevante mensen te betrekken bij de after-sales processen.
- Hij is altijd zeer gespist op nieuwe ontwikkelingsmogelijkheden.
- Hij beschouwt mensen en ideeën als de sleutel tot succes in de verkoopondersteuning.
- Via netwerken breidt hij zijn zakelijke activiteiten uit.
- Hij geniet van het gezelschap van klanten en beschouwt velen van hen als zijn vrienden.

In zijn relatiebeheer zou Frank:

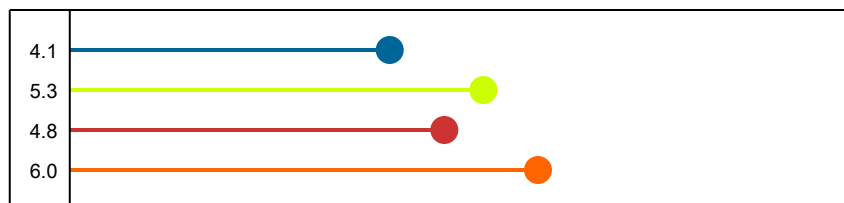
- Er aan kunnen denken dat het makkelijker is om een relatie op te bouwen met een bestaande klant dan om een nieuwe te vinden.
- De aandrang kunnen beteugelen om bij vervolgoedragen of toezeggingen ten aanzien van de dienstverlening "heel hard weg te rennen".
- De mate van tevredenheid van de klant regelmatig kunnen checken.
- Ontvankelijker kunnen zijn voor de voordelen die het ontwikkelen van langdurige klantrelaties met zich meebrengt.
- Kunnen vragen om aanbevelingen en getuigschriften op papier te zetten.
- Zichzelf ertoe kunnen zetten om regelmatig en met een duidelijke agenda evaluatiegesprekken bij te wonen.



Persoonlijke aantekeningen

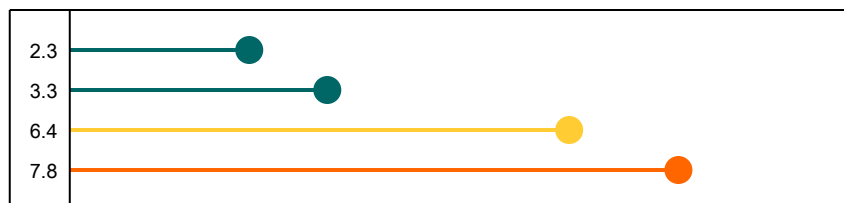
Verkoopvoorkeuren

Voordat de verkoop begint



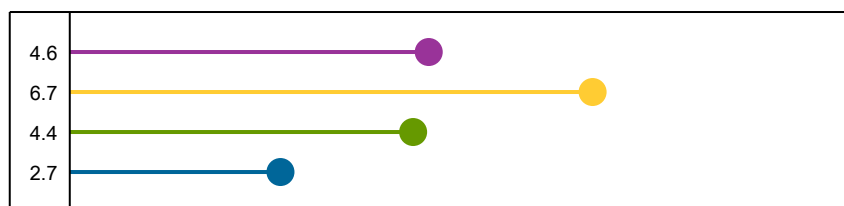
- Onderzoek doen
- Vertrouwen opbouwen
- Heldere doelstellingen
- Afspraken krijgen

Behoeften identificeren



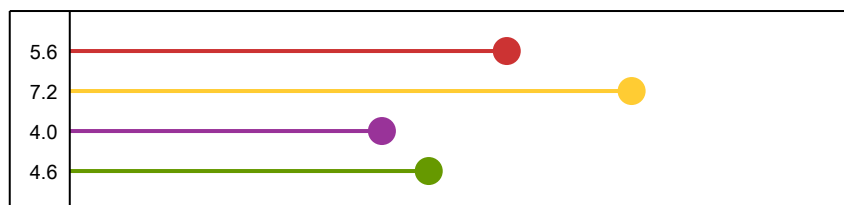
- Luisteren
- Kritische vragen stellen
- Aanmoedigen
- Kansen creëren

Voorstel maken



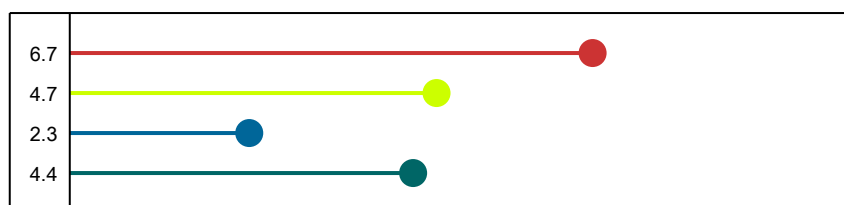
- Gericht en relevant
- Enthousiaste presentatie
- Begrip tonen voor behoeften
- Organisatie en accuratesse

Omggaan met weerstand



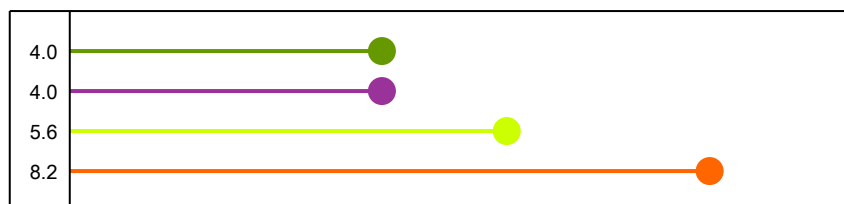
- Bezwaren direct aanpakken
- Overtuigingskracht
- Details toelichten
- Zorgpunten wegnemen

Commitment winnen



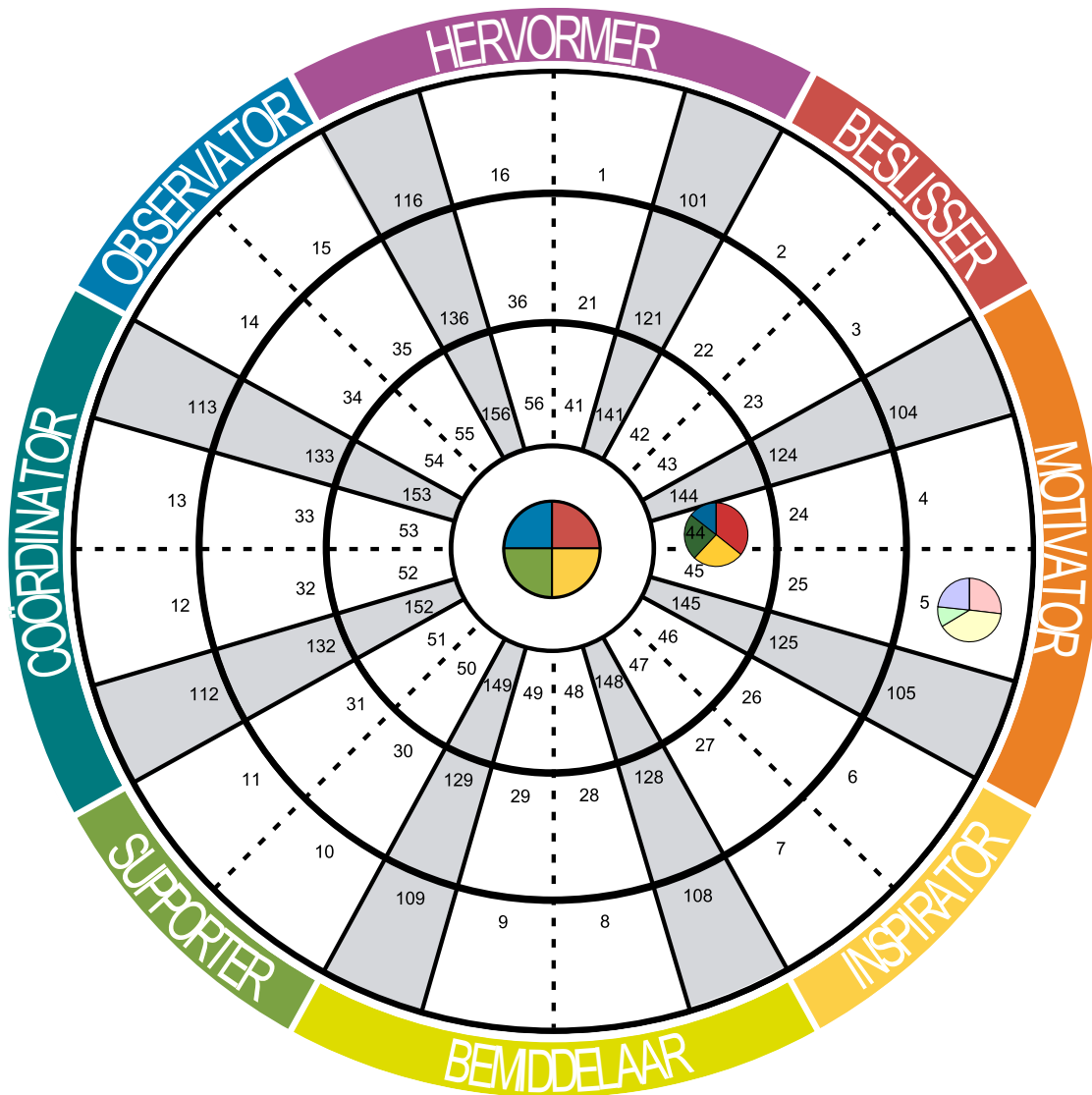
- Binnenhalen
- Flexibiliteit
- Risico's minimaliseren
- Voldoen aan klantbehoeften

Relatiemanagement



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

Het Insightswiel met 72 typen



Bewuste wielpositie

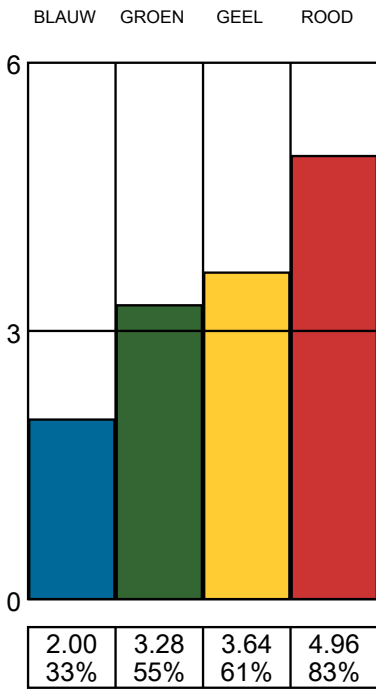
44: Directieve Motivator (Accommoderend)

Minder bewuste wielpositie

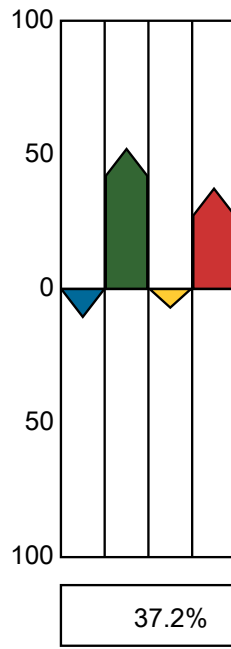
5: Inspirerende Motivator (Gefocust)

Insights Discovery® Kleurendynamica

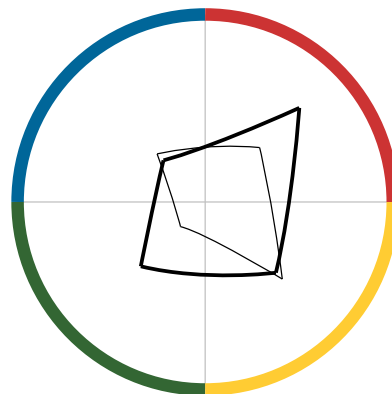
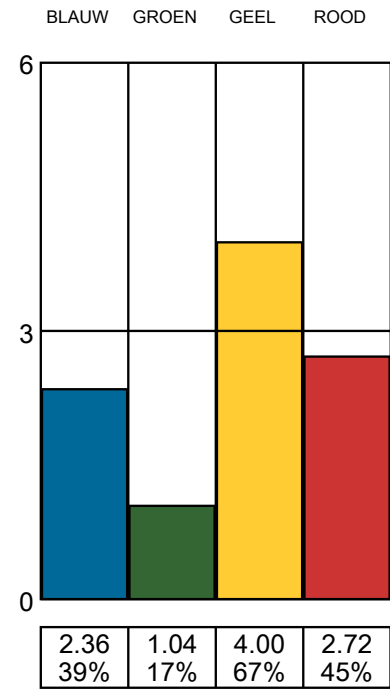
Persona (bewust)



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 WEB: www.insights.com