TTI SUCCESS INSIGHTS®

DISC

Версия для работающих с клиентами

Иван Иванович Иванов
23-7-2021

Центр оценки и развития FORTEM
Moscow
+7 495 799 17 82
info@fortem-center.ru

FORTEM
ЦЕНТР ОЦЕНКИ И РАЗВИТИЯ

Copyright © 1984-2021. Target Training International Ltd.

Содержание

ВВЕДЕНИЕ 3
ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА 4
ВОСПРИЯТИЕ ПОВЕДЕНИЯ - *ПОСМОТРИТЕ НА СЕБЯ СО СТОРОНЫ* 6
ИНДИКАТОРЫ ПОВЕДЕНИЯ 7
ГИБКОСТЬ ПРИ РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ 8
СТРАТЕГИИ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ - *В РАЗЛИЧНЫХ СИТУАЦИЯХ* 12
ПЛАН РАЗВИТИЯ 13
ГРАФИКИ СТИЛЕЙ ПОВЕДЕНИЯ® 14
ШКАЛЫ ФАКТОРОВ DISC 15
РОЛЕВОЕ КОЛЕСО SUCCESS INSIGHTS® 16

Copyright © 1984-2021. Target Training International Ltd.

Введение

Успех в бизнесе зависит от эффективности подразделения по работе с клиентами. Важно понимать, что каждый сотрудник организации работает с клиентами и сам в той или иной степени является клиентом. Это уже доказанный факт, что клиенты скорее обратятся в другую компанию, чем будут терпеть плохое обслуживание. Исследования показывают, что даже в нейтральной, неконфликтной ситуации 60% всех клиентов отказываются от услуг компании, если чувствуют безразличие со стороны её сотрудников.

От умения эффективно взаимодействовать с клиентами может зависеть, преуспеем мы в своей профессиональной жизни или нет. В основе эффективной работы с клиентами лежит, прежде всего, правильное восприятие нашего собственного рабочего стиля поведения. Цель данного отчёта — попытаться измерить то, как вы представляете себе свой стиль поведения в работе. Эти данные затем можно будет использовать для того, чтобы вы проанализировали, как воспринимают окружающие ваше поведение. Эти сведения помогут вам разработать эффективные стратегии, как удовлетворять потребности клиента.

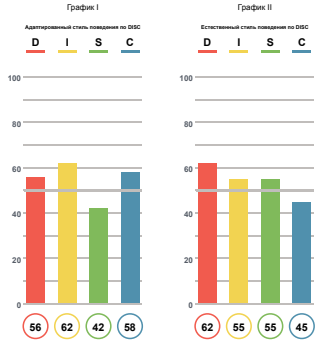
Copyright © 1984-2021. Target Training International Ltd.

Общая характеристика

В отчёте исходя из ваших ответов отобраны общие характеристики, которые помогают вам всесторонне понять свой стиль работы с клиентами. В этом разделе отчёта определяется естественный стиль работы с клиентами, который вы привносите в работу.

Иван Иванович усваивает перспективы, не очевидные для других. Его творческий ум позволяет ему видеть «большую картину» целиком. Он хочет, чтобы его считали человеком, который уверен в своих силах и готов платить за успех. Некоторым людям Иван Иванович может казаться человеком неподатливым и категоричным. Иван Иванович считает, что это цена, которую необходимо платить за успех. Он может пытаться найти достойное «оправдание» своему упрямству. Он будет усердно работать для достижения своих целей. Он любит победы и ненавидит поражения. Иван Иванович ценит людей, которые являются командными игроками, и будет поощрять тех, кто лоялен. Он ищет свои собственные решения проблем. В этом проявляется независимость его натуры. Ему нравится проявлять силу и прямолинейность в общении с окружающими. Его желание достигать результатов совершенно очевидно для тех, с кем Иван Иванович работает. Он — настойчивый человек, который добивается победы усердным трудом и настойчивостью. Другими словами, он выдвинет удачную идею и реализует ее. Иван Иванович хочет выглядеть победителем, у него врождённая нелюбовь к поражениям или неудачам. Ради успеха Иван Иванович стремится работать много и усердно. Он может быть успешным во многих областях не по причине своей разносторонности, а потому, что стремится к победе. Он очень энергичен и полон оптимизма по поводу результатов, которых может достичь. В его лексиконе нет слова «не могу». Он может быть настолько уверенным в себе, что другие принимают это за надменность. В то же время многие хотели бы обладать такой уверенностью.

Иван Иванович — человек решительный и предпочитает работать на решительного руководителя. Он может испытывать стресс, если его руководитель не обладает подобным качеством. Иногда Иван Иванович эмоционально вовлекается в процесс принятия решения. Он легко делится своим мнением относительно решения рабочих проблем. Сталкиваясь с



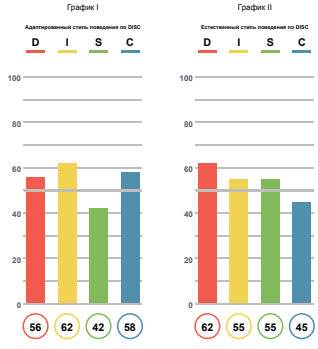
Copyright © 1984-2021. Target Training International Ltd.

Общая характеристика

(продолжение)

трудным решением, он попытается «продать» вам свои идеи. Такому человеку, как Иван Иванович, следует понимать, что в некоторых случаях перед запуском проекта его надо продумывать от начала до конца. Он — хороший «решатель» проблем и антикризисный менеджер, который всегда ищет новые пути решения старых проблем. Иногда он может проявлять такую категоричность в отношении конкретной проблемы, что с трудом допускает других до участия в процессе. Он обладает уникальной способностью энергично браться за трудные задачи и последовательно решать их до приемлемого результата.

Иван Иванович стремится влиять на людей своей прямотой, дружелюбием и ориентированностью на результат. Он бросает вызов людям, которые с готовностью высказывают свою точку зрения. Он может иногда скрывать свои эмоции под маской дружелюбия. Его истинные чувства могут проявляться в напряжённых ситуациях. Его привлекают люди, которые предлагают помимо своей другие точки зрения. Эти варианты могут помочь ему принять решения, но своё мнение Иван Иванович всё же ставит выше остальных точек зрения. Иван Иванович может терять интерес к тому, что говорят другие, если они говорят путано или не по теме. Его активная мысль уже убежала вперед. Его привлекают люди, которые по существу излагают свой вопрос. В этом случае Иван Иванович может быстрее оценить ситуацию или принять решение. На него влияют люди, которые в общении логично оперируют фактами. Его впечатляет такая очевидная эффективность. Он имеет способность задавать правильные вопросы и опровергать пустые идеи. Некоторые люди могут воспринимать эти вопросы как личные нападки на их профессиональную добросовестность. На самом деле, это лишь его способ получить соответствующие факты.



Copyright © 1984-2021. Target Training International Ltd.

Восприятие поведения

Посмотрите на себя со стороны

Поведение и чувства человека мгновенно передаются другим людям. Этот раздел даёт дополнительную информацию о том, как вы воспринимаете себя и как при определённых условиях окружающие могут воспринимать ваше поведение. Понимание этого раздела даст вам возможность создать себе репутацию, которая позволит вам управлять ситуацией.

Иван Иванович обычно воспринимает себя так — он человек:

- новаторский
- уверенный
- упорный
- позитивный
- соперничающий
- побеждающий

В ситуациях умеренного давления, напряжения, стресса или усталости Иван Иванович может восприниматься окружающими как человек:

- требующий
- эгоистичный
- раздражительный
- настойчивый

В ситуациях экстремального напряжения, стресса или усталости Иван Иванович может восприниматься окружающими как человек:

- резкий
- самоуправный
- контролирующий
- категоричный

Copyright © 1984-2021. Target Training International Ltd.

Индикаторы поведения

В отчёте, основанном на ваших ответах, выделены слова, описывающие ваше поведение. Они описывают, как вы решаете проблемы и преодолеваете трудности, влияете на людей, реагируете на изменения и на установленные другими людьми правила и регламенты.

Доминирование	Влияние	Постоянство	Соответствие
Ведущий	Вдохновляющий	Расслабленный	Осторожный
Амбициозный	Притягательный	Пассивный	Тщательный
Новаторский	Полный энтузиазма	Терпеливый	Уточняющий
Волевой	Побуждающий	Собственнический	Систематичный
Целеустремленный	Убедительный	Предсказуемый	Прилежный
Соперничающий	Уравновешенный	Последовательный	Незацикленный
Решительный	Оптимистичный	Постоянный	Рассудительный
Предприимчивый	Доверяющий	Стабильный	Дипломатичный
Расчётливый	Вдумчивый	Мобильный	Устойчивый
Сотрудничающий	Опирающийся на факты	Активный	Независимый
Сомневающийся	Расчётливый	Непоседливый	Своевольный
Осторожный	Скептичный	Нетерпеливый	Упрямый
Приятный, покладистый	Логичный	Устойчивый к давлению	Несистематичный
Скромный	Недоверчивый	Жаждущий	Вольный
Миролюбивый	Сухой	Гибкий	Самоуправный
Ненавязчивый	Проницательный	Импульсивный	Непреклонный

Copyright © 1984-2021. Target Training International Ltd.

Гибкость при работе с клиентами

Поскольку клиенты отличаются друг от друга, они имеют разные потребности, которые должны быть удовлетворены. Информация в этом разделе поможет вам распознать типы клиентов и определить стратегии удовлетворения их потребностей.

«Повышение гибкости при взаимодействии с клиентом»

Взаимодействие с клиентом, обладающим следующими характеристиками:

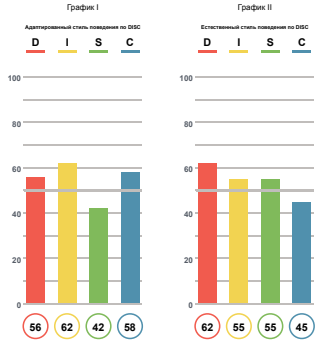
- Быстрая речь
- Волевой, сильный характер
- Нетерпеливость
- Прямолинейность
- Стремление контролировать ситуацию

Факторы, которые улучшат работу с клиентом, обладающим этим типом поведения:

- Делайте акцент на описании выгод, а не характеристик
- Предоставьте, если потребуется, все детали
- Внимательно слушайте
- Задавайте вопросы по существу
- Придерживайтесь достаточно быстрого темпа работы с клиентом, чтобы тот не успел заскучать

Факторы, которые вызовут недовольство или напряжение у клиента, обладающего этим типом поведения:

- Чрезмерно контролировать ситуацию
- Советовать клиенту, как поступать



Copyright © 1984-2021. Target Training International Ltd.

Гибкость при работе с клиентами

«Повышение гибкости при взаимодействии с клиентом»

Взаимодействие с клиентом, обладающим следующими характеристиками:

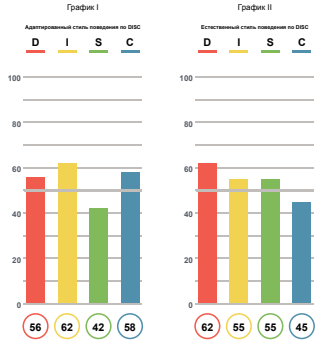
- Теплота и дружелюбие
- Импульсивность
- Активная жестикуляция во время беседы
- Разговорчивость
- Отсутствие контроля за временем

Факторы, которые улучшат работу с клиентом, обладающим этим типом поведения:

- Будьте дружелюбны, не пытайтесь доминировать
- Проявляйте интерес к мнению и идеям клиента
- Ссылайтесь на авторитетные мнения
- Рассказывайте, какую выгоду получат окружающие
- Сдерживайте свое нетерпение

Факторы, которые вызовут недовольство или напряжение у клиента, обладающего этим типом поведения:

- Чрезмерный контроль
- Проявление нетерпения



Иван Иванович Иванов

Copyright © 1984-2021. Target Training International Ltd.

Гибкость при работе с клиентами

«Повышение гибкости при взаимодействии с клиентом»

Взаимодействие с клиентом, обладающим следующими характеристиками:

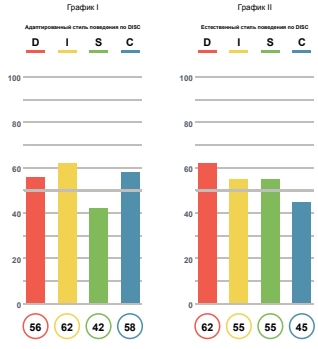
- Терпение
- Добродушие
- Скупая жестикуляция
- Голос без эмоций
- Сдержанность

Факторы, которые улучшат работу с клиентом, обладающим этим типом поведения:

- Терпеливо слушайте
- Объясняйте неторопливо, размеренно
- Проявляйте больше участия и терпения
- Проявляйте личную заинтересованность в клиенте
- Демонстрируйте дружеское отношение
- Не торопитесь
- Уделяйте больше внимания деталям
- Контролируйте жесты и мимику
- Говорите искренним тоном

Факторы, которые вызовут недовольство или напряжение у клиента, обладающего этим типом поведения:

- Агрессивная продажа, активная реклама новых продуктов
- Чересчур активная, доминирующая жестикуляция и мимика



Иван Иванович Иванов

Copyright © 1984-2021. Target Training International Ltd.

Гибкость при работе с клиентами

«Повышение гибкости при взаимодействии с клиентом»

Взаимодействие с клиентом, обладающим следующими характеристиками:

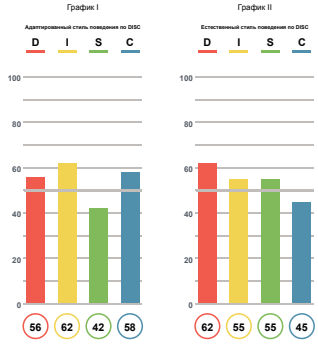
- Медленная речь
- Активный интерес к фактам и сведениям
- Осторожность, неторопливость
- Скупая жестикуляция
- Невозмутимость, безэмоциональность

Факторы, которые улучшат работу с клиентом, обладающим этим типом поведения:

- Не торопитесь, ВНИМАТЕЛЬНО СЛУШАЙТЕ
- Объясняйте детали
- Проявляйте искренность, говорите тише
- Будьте «консервативнее» в своих утверждениях
- Точно отвечайте на вопросы
- Преуменьшайте риски

Факторы, которые вызовут недовольство или напряжение у клиента, обладающего этим типом поведения:

- Чрезмерная резкость и прямолинейность
- Попытки заставить клиента пойти на риск



Иван Иванович Иванов

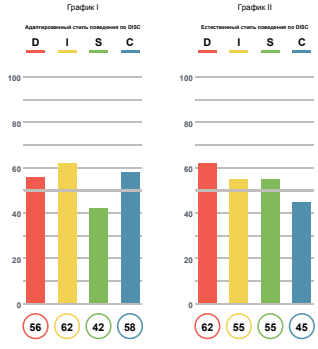
Copyright © 1984-2021. Target Training International Ltd.

Стратегии работы с клиентами

в различных ситуациях

Информация из этого раздела подскажет, как контролировать своё взаимодействие с клиентом, когда возникают следующие ситуации. Когда клиент расстроен, вы в первую очередь должны установить контроль над ситуацией, затем определить, к какому типу относится ваш клиент, и применить подходящую стратегию.

КЛИЕНТ	СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ
Скептичен, подозрителен	Соглашайтесь во второстепенных вопросах и излагайте подробности. Будьте «консервативнее» в своих утверждениях.
Раздражительный, нервный, напряжённый	Действуйте мягко, спокойно, тактично.
Пессимистичен, ворчлив и недоволен	Терпеливо выслушивайте. Задавайте вопросы, чтобы выяснить истинные причины беспокойства клиента.
Эгоистичный, самоуверенный, заносчивый	Польстите самолюбию клиента. Сконцентрируйтесь на достижении результатов.
Любит поспорить, не лезет за словом в карман	Парируйте максимально честно и открыто
Молчаливый, замкнутый	Постарайтесь установить более близкий, чем обычно, контакт с клиентом, чтобы его разговорить.



Иван Иванович Иванов

Copyright © 1984-2021. Target Training International Ltd.

План развития

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

1.

2.

3.

4.

Чтобы повысить эффективность работы с клиентами, мне нужно усовершенствовать следующее:

1.

2.

3.

4.

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

1.

2.

3.

4.

Чтобы повысить эффективность работы с клиентами, мне нужно усовершенствовать следующее:

1.

2.

3.

4.

Число _____ Подпись _____

Copyright © 1984-2021. Target Training International Ltd.

Графики стилей поведения®

График I

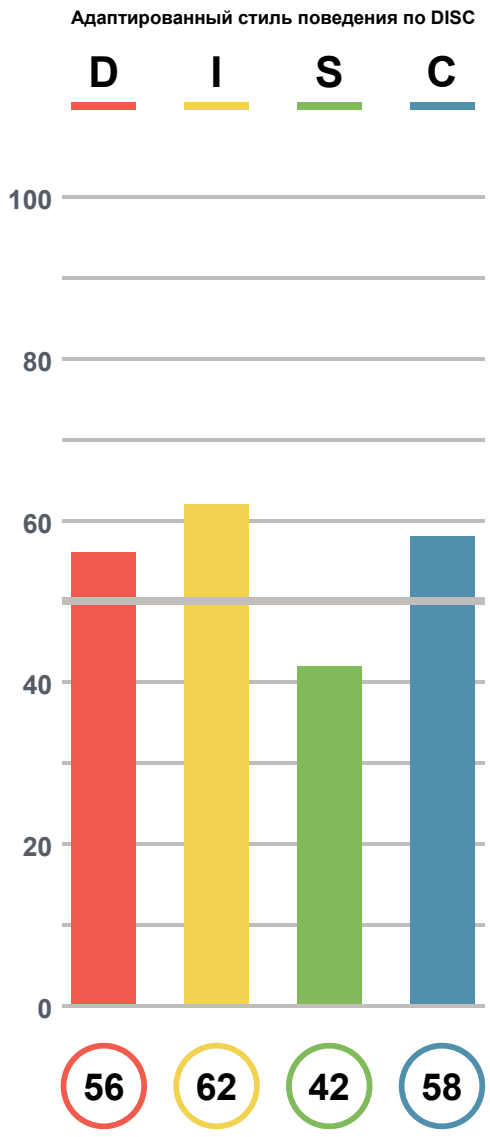
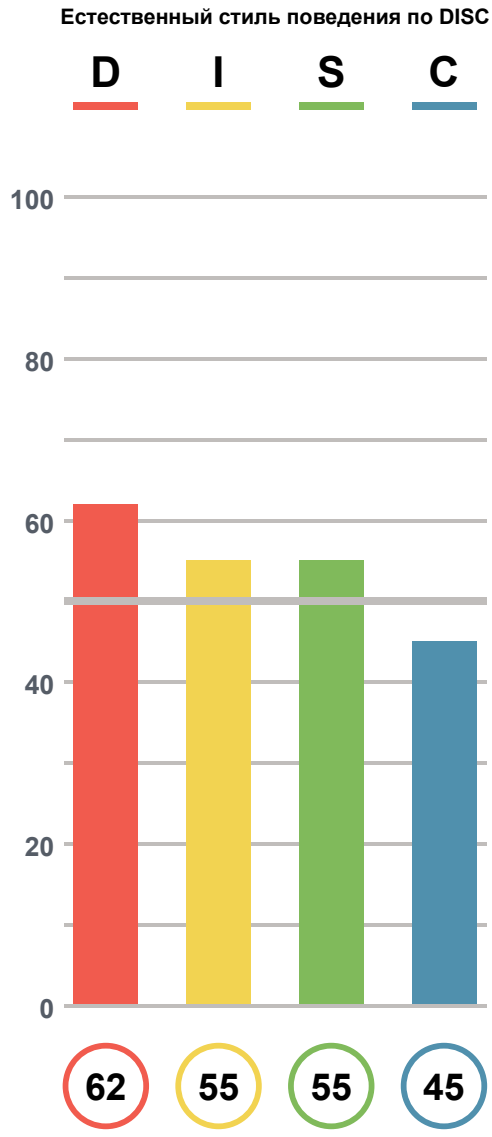


График II



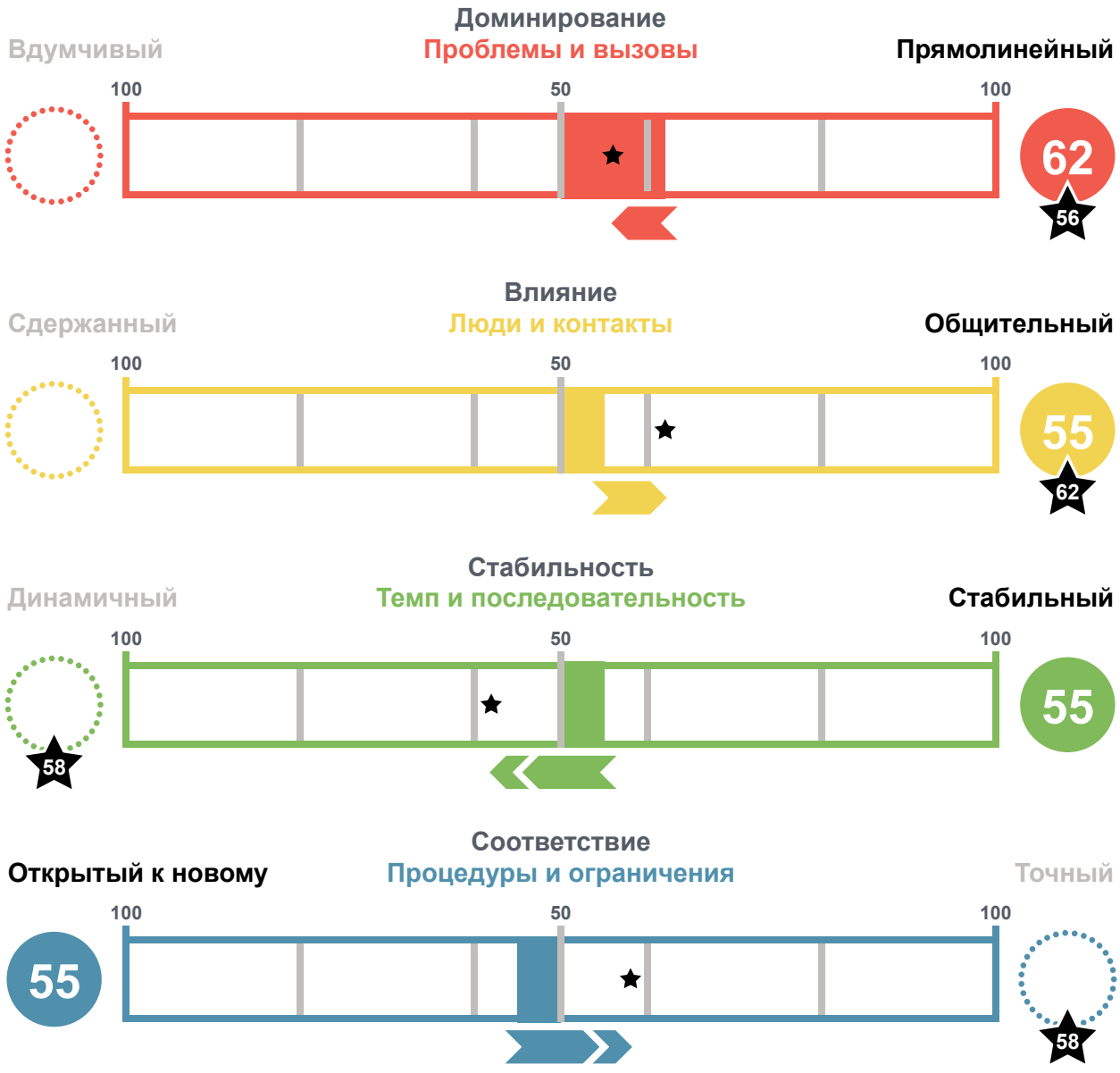
Нормы для русскоговорящих 2017 R4
23-7-2021
T: 1:41

Иван Иванович Иванов

Copyright © 1984-2021. Target Training International Ltd.

Шкалы факторов DISC

В поведении каждого из нас в разной степени проявляются четыре основных фактора DISC, определяющие наш личный поведенческий стиль. Каждый фактор изображён в виде шкалы с полярно противоположными значениями. Уникальная комбинация числовых показателей всех шкал определяет уровень вовлечённости человека в различных ситуациях. График ниже наглядно показывает, в какую область каждой из шкал попадает Иван Иванович.



★ **Показатель адаптированного поведения**

Направление адаптации

Нормы для русскоговорящих 2017 R4

23-7-2021

T: 1:41

Иван Иванович Иванов

Copyright © 1984-2021. Target Training International Ltd.

Ролевое колесо Success Insights®

Ролевое колесо Success Insights® — мощный инструмент, получивший популярность во всём мире. В дополнение к полученному вами тексту о вашем стиле поведения Колесо даёт визуальное представление, что позволяет:

- Увидеть свой естественный стиль поведения (кружок).
- Увидеть свой адаптированный стиль поведения (звёздочка).
- Обратить внимание на степень адаптации своего поведения.

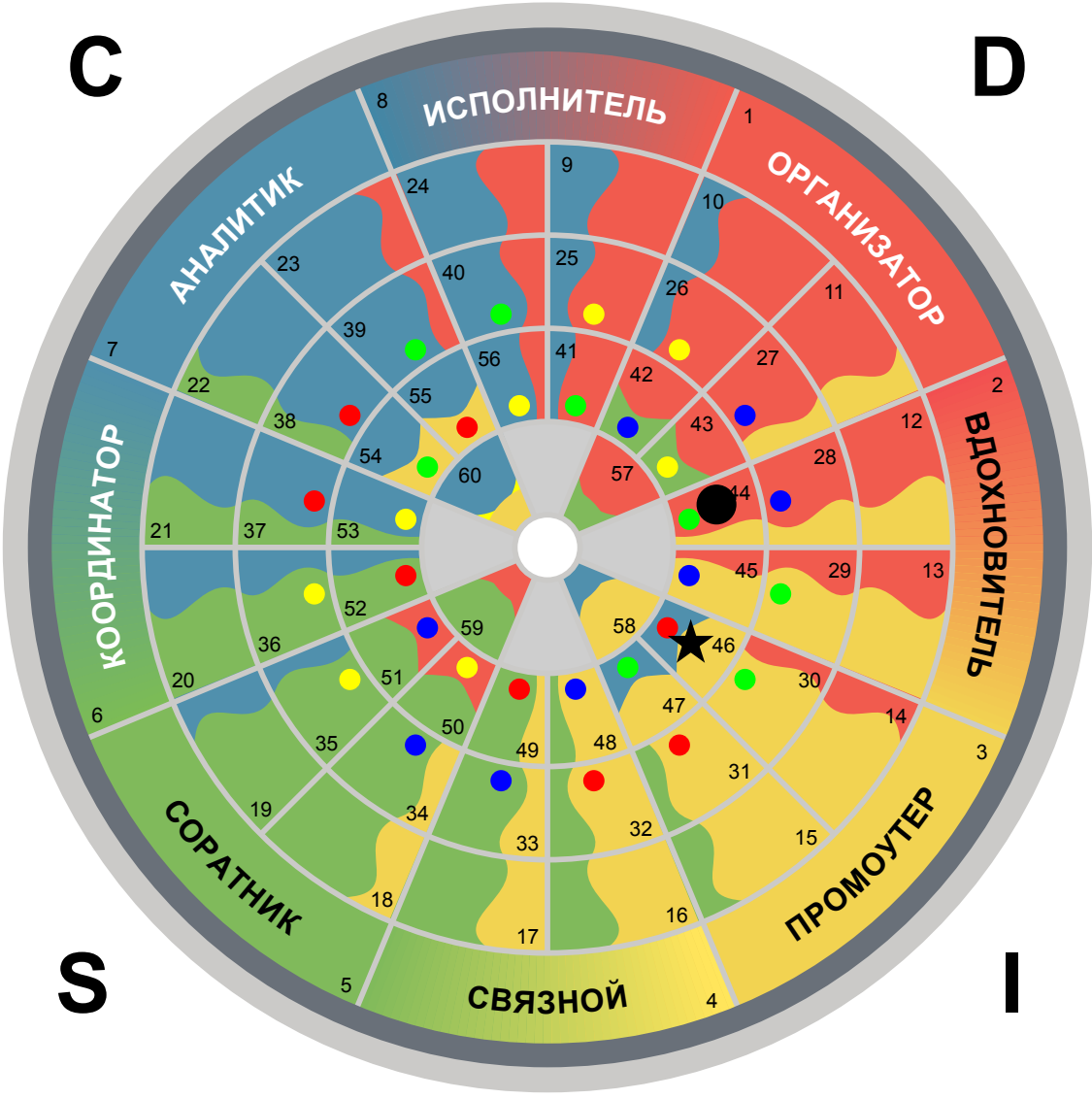
Обратите внимание, как на следующей странице на Колесе расположены маркеры Естественного стиля поведения (кружок) и Адаптированного стиля (звёздочка). Если они находятся в разных секторах, это означает, что вам приходится адаптироваться в поведении. И чем дальше они находятся друг от друга, тем больше вы адаптируете своё поведение.

Если вся ваша команда уже прошла диагностику стилей поведения, было бы полезно встретиться и создать общее Колесо, где будут отмечены Естественные и Адаптированные стили поведения каждого из вас. Это позволит сразу увидеть возможные зоны конфликта. И то, где можно улучшить коммуникацию, взаимопонимание и добиться большего уважения друг к другу.

Copyright © 1984-2021. Target Training International Ltd.

Ролевое колесо Success Insights®

Иван Иванович Иванов
23-7-2021



Адаптированный стиль: ★ (46) ВДОХНОВЛЯЮЩИЙ ПРОМОУТЕР (ПРОТИВОРЕЧИВЫЙ)
Естественный стиль: ● (44) НАПРАВЛЯЮЩИЙ ВДОХНОВИТЕЛЬ (ПРОТИВОРЕЧИВЫЙ)

Нормы для русскоговорящих 2017 R4

T: 1:41

Copyright © 1984-2021. Target Training International Ltd.