



**DISC**

**Базовый отчёт**

**Версия для работающих в продажах**

**Иван Иванович Иванов**

**Директор**

**23-7-2021**

**Центр оценки и развития FORTEM**

Moscow

+7 495 799 17 82

info@fortem-center.ru



# Содержание



ВВЕДЕНИЕ .....	3
ХАРАКТЕРИСТИКА СТИЛЯ ПРОДАЖ .....	4
ИДЕАЛЬНАЯ РАБОЧАЯ ОБСТАНОВКА .....	6
ЦЕННОСТЬ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ .....	7
ВОПРОСЫ, РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ДЛЯ ИНТЕРВЬЮ .....	8
ГРАФИКИ СТИЛЕЙ ПОВЕДЕНИЯ® .....	9
ШКАЛЫ ФАКТОРОВ DISC .....	10
РОЛЕВОЕ КОЛЕСО SUCCESS INSIGHTS® .....	11



**Исследования в области поведения показывают, что наиболее эффективны те люди, которые понимают себя, свои сильные и слабые стороны. Поэтому они могут разрабатывать стратегии, позволяющие справляться с требованиями окружающей их среды.**

Поведение человека — обязательная и неотъемлемая часть его сущности. Другими словами, многое из нашего поведения проистекает от «природы» (врождённое), и многое приходит из «воспитания» (приобретённое). Всё это является универсальным языком того, «как мы действуем», или нашим наблюдаемым поведением.

**В данном отчёте мы измеряем четыре фактора нормального поведения. Это то:**

- Как вы реагируете на проблемы и трудности.
- Как вы, по вашему мнению, влияете на других.
- Как вы реагируете на темп окружения.
- Как вы реагируете на правила и процедуры, установленные другими.

В этом отчёте анализируется стиль поведения, а именно, то, в какой манере действует человек. Верен ли отчёт на 100%? И да, и нет, и может быть. Мы оцениваем только поведение и лишь формулируем утверждения, касающиеся поведенческих сфер с выраженными тенденциями. Чтобы повысить точность, смело вносите комментарии или правки в любое из утверждений отчёта, которое, возможно, имеет или не имеет к вам отношение, но только после того, как уточните мнение друзей и коллег.

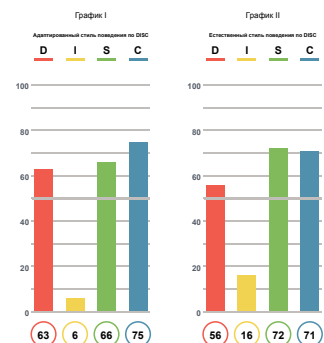
# Характеристика стиля продаж



На основании ответов респондента в отчёте подобраны общие утверждения, которые позволяют понять в целом его стиль продаж. В этом разделе особое внимание уделяется тому, как Иван Иванович готовится к работе с клиентом, проводит презентацию, управляет возражениями, завершает сделки или переговоры и организует постпродажное сопровождение. Утверждения описывают его естественный стиль продаж, который он использует в работе. Исключите или измените любое утверждение, которое потеряло актуальность после прохождения тренинга по продажам или по мере накопления опыта.

Иван Иванович хорошо работает в команде и согласовывает свои действия с усилиями коллег. Многие считают его хорошим товарищем. Он всегда охотно помогает тем, кого считает своими друзьями. Большинству клиентов с ним комфортно. Как правило, Иван Иванович приходит на встречу с клиентом хорошо подготовленным, поэтому логично излагает информацию. Он предпочитает оставаться бесстрастным при встрече с потенциальным клиентом. Он спокойно выслушает и оценит потребности клиента, прежде чем попытается продать свой продукт или услугу. Иногда Иван Иванович предпочитает продавать не информационные или сервисные продукты, а материальные. Хотя он умеет продавать и то, и другое, ему комфортнее работать с теми продуктами, которые можно увидеть и потрогать. Иван Иванович любит устанавливать дружеские отношения со своими клиентами. Ему больше нравятся повторные контакты, а не холодные звонки. Иван Иванович уклоняется от холодных звонков и предпочитает работать в более предсказуемой обстановке, которая предполагает повторные контакты. Одна из его сильных сторон — умение слушать клиента. Иван Иванович способен проявить терпение, давая тем самым клиенту возможность объяснить свои потребности. Он испытывает трудности при работе с агрессивными клиентами, которых интересует лишь конечная выгода от сделки. Его естественный стиль продаж не такой энергичный, как это необходимо агрессивным клиентам.

Иван Иванович ограничивает проявление эмоций в своей презентации. Он лично не подвержен влиянию эмоций, и поэтому ограничивает их использование. Возражения неудобных и агрессивных клиентов будут выводить его из равновесия. Клиенты хотят получать прямые ответы на свои возражения, и такой подход может показаться ему угрожающим. Он уже имеет или хочет разработать для себя чёткую и универсальную



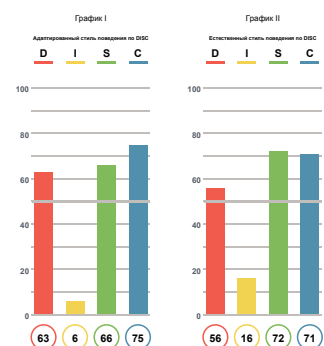


# Характеристика стиля продаж

## (продолжение)

процедуру работы, которая позволит ему не упустить важную информацию. Такая процедура даст ему уверенность, что будут раскрыты все преимущества. Он редко делает оживленные презентации. Он склонен контролировать и эмоции, и жесты. Многие клиенты могут воспринимать его как серьезного и бесстрастного человека. Иван Иванович делает трудоёмкие и длительные презентации. Это может быть и преимуществом, и недостатком. Более длительные презентации оправданы при продаже сложных или дорогих продуктов. Он охотно использует промоционные материалы, чтобы сделать свою презентацию более эффективной. Однако он часто использует слишком много материалов. Во время презентации Иван Иванович старается указать все преимущества, которые получит клиент.

Иван Иванович откладывает завершение сделки или переговоров, если не уверен в намерениях клиента. Он всегда болезненно воспринимает отказы, поэтому может оттягивать завершение сделки или переговоров в надежде, что клиенты совершат покупку по собственному желанию. Он может уделять слишком много времени сопровождению старых клиентов, и поэтому недостаточно активно работать с новыми. Он проводит постпродажное сопровождение на высоком уровне. Это даёт ему возможность показать, насколько он может быть дружелюбным и общительным. Он может проявить понимание, если клиент не готов к сделке в тот же день. Клиенты, которые хотят всё обдумать, как правило, получают такую возможность. Он свяжется с ними позднее, чтобы узнать об их решении. При завершении сделки или переговоров Иван Иванович медленно реагирует на противодействие. Он не любит конфронтации, поэтому по возможности постарается её избежать. Он может выбрать простой путь, если клиент не демонстрирует явных сигналов о готовности к сделке. Используя этот подход, он, вероятно, будет периодически напоминать о себе и благодаря своей настойчивости склонит клиента к покупке.

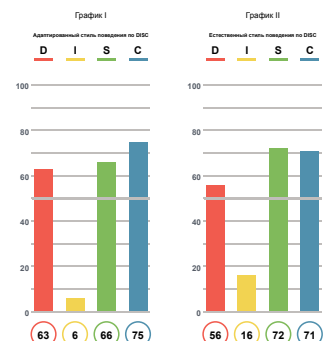


# Идеальная рабочая обстановка



В этом разделе дано определение идеальной рабочей обстановки, которая соответствует естественному стилю поведения такого человека, как Иван Иванович. Не очень гибкие люди будут чувствовать себя комфортно только в тех рабочих условиях, которые описаны в данном разделе. Гибкие же люди осознанно подстроят своё поведение, и им будет комфортно в любой обстановке. Используйте этот раздел, чтобы определить, какие конкретно задачи и обязанности Иван Иванович выполняет с удовольствием, а какие, наоборот, его угнетают.

- ✓ Отдельный кабинет или изолированное рабочее место.
- ✓ Возможность иметь дело с клиентами, которых давно и хорошо знает.
- ✓ Анализирование данных.
- ✓ Отсутствие конфликтов с коллегами или клиентами.
- ✓ Среда, в которой он может быть частью команды, не вовлекаясь в «политические игры».
- ✓ Учёт результатов продаж, который демонстрирует реальные итоги его работы.
- ✓ Необходимо личное внимание вышестоящего менеджера по продажам и похвала за каждое хорошо выполненное задание.

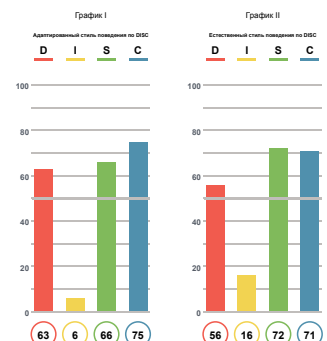


# Ценность для организации



В этом разделе отчёта указаны конкретные способности и стиль поведения, которые Иван Иванович привносит в работу. С помощью этих описаний можно качественно определить его роль в организации. В дальнейшем организация может разработать систему, которая позволит получать конкретную пользу от такого человека, как Иван Иванович, и интегрировать его в команду.

- ✓ Эффективно справляется с проблемами.
- ✓ Умеет улаживать разногласия между группами — вносит спокойствие и стабильность.
- ✓ Ориентирован на обслуживание клиентов.
- ✓ Надёжный и преданный член команды.
- ✓ Всегда ищет логические решения.
- ✓ Терпелив и способен к сопереживанию.
- ✓ Бесстрастно излагает факты.
- ✓ Умеет хорошо слушать.



# Вопросы, рекомендуемые для интервью



1. Что больше всего привлекает в продажах?
2. Что меньше всего привлекает в продажах?
3. Опишите свои карьерные цели:
4. Как вы планируете достичь этих целей?
5. Как вы считаете, что может помешать вам достичь успеха?
6. Перечислите личные цели, которых вы хотели бы достичь:
7. Что вы ожидаете от своего руководителя?



# Графики стилей поведения®



График I

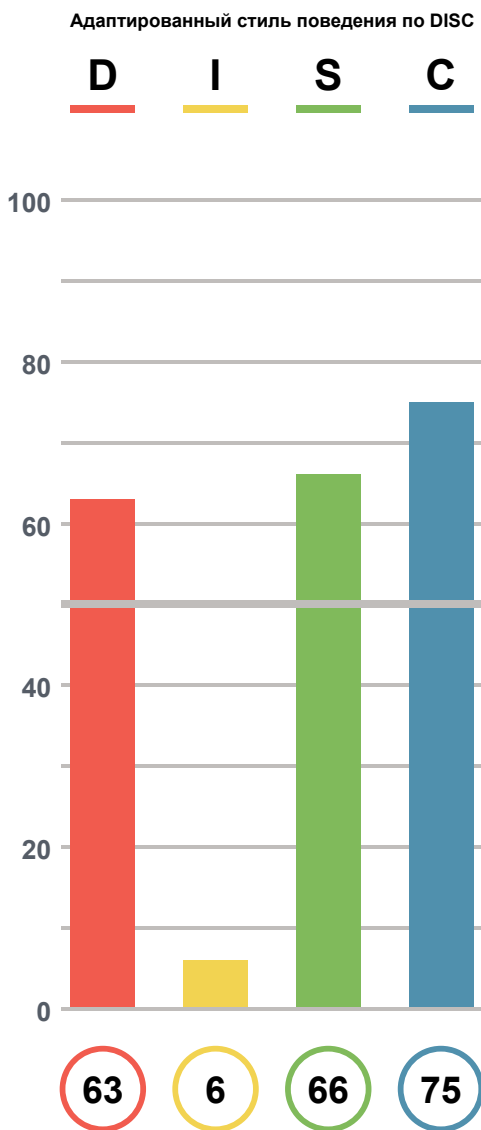
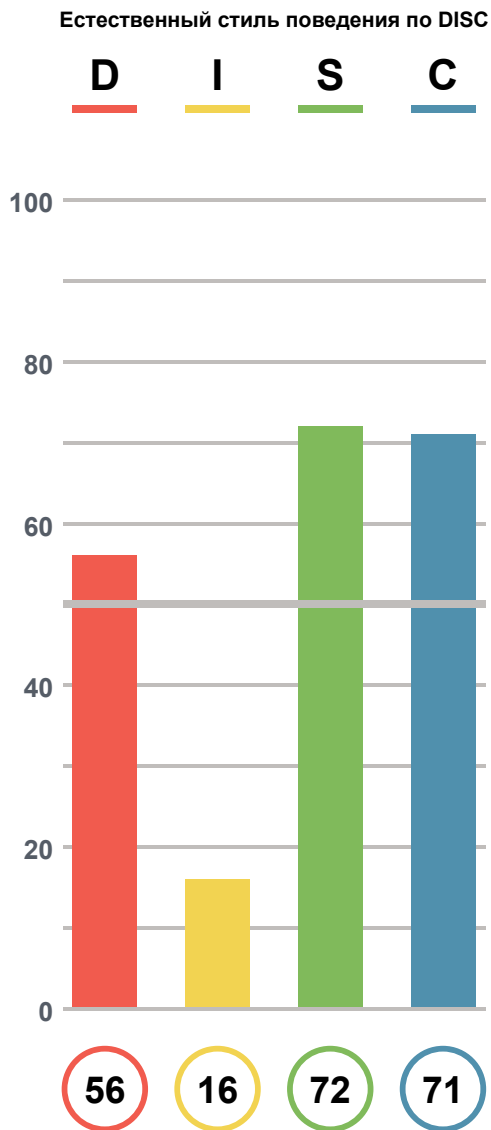


График II



Нормы для русскоговорящих 2014 R4

23-7-2021

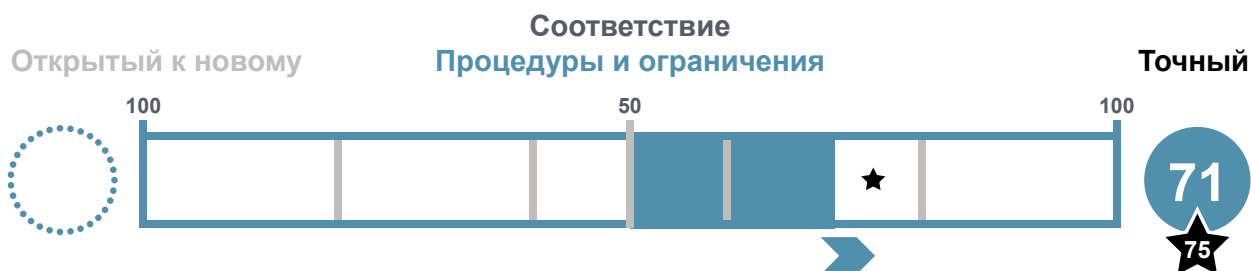
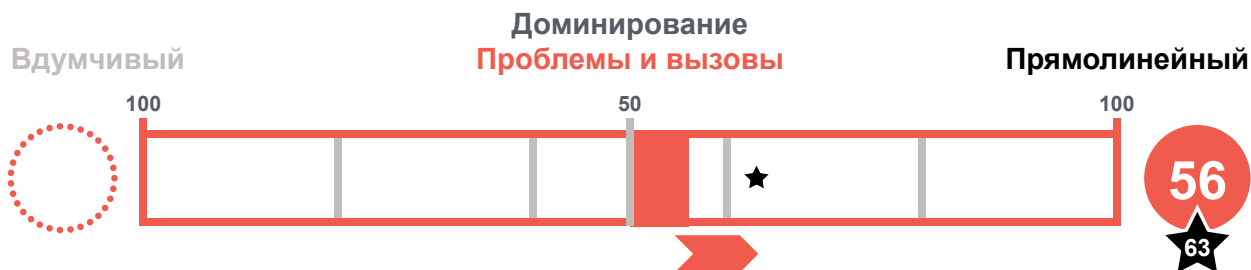
T: 12:55

Иван Иванович Иванов

# 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 2014 R4  
23-7-2021  
T: 12:55

Иван Иванович Иванов

# Полевое колесо Success Insights®



Полевое 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:

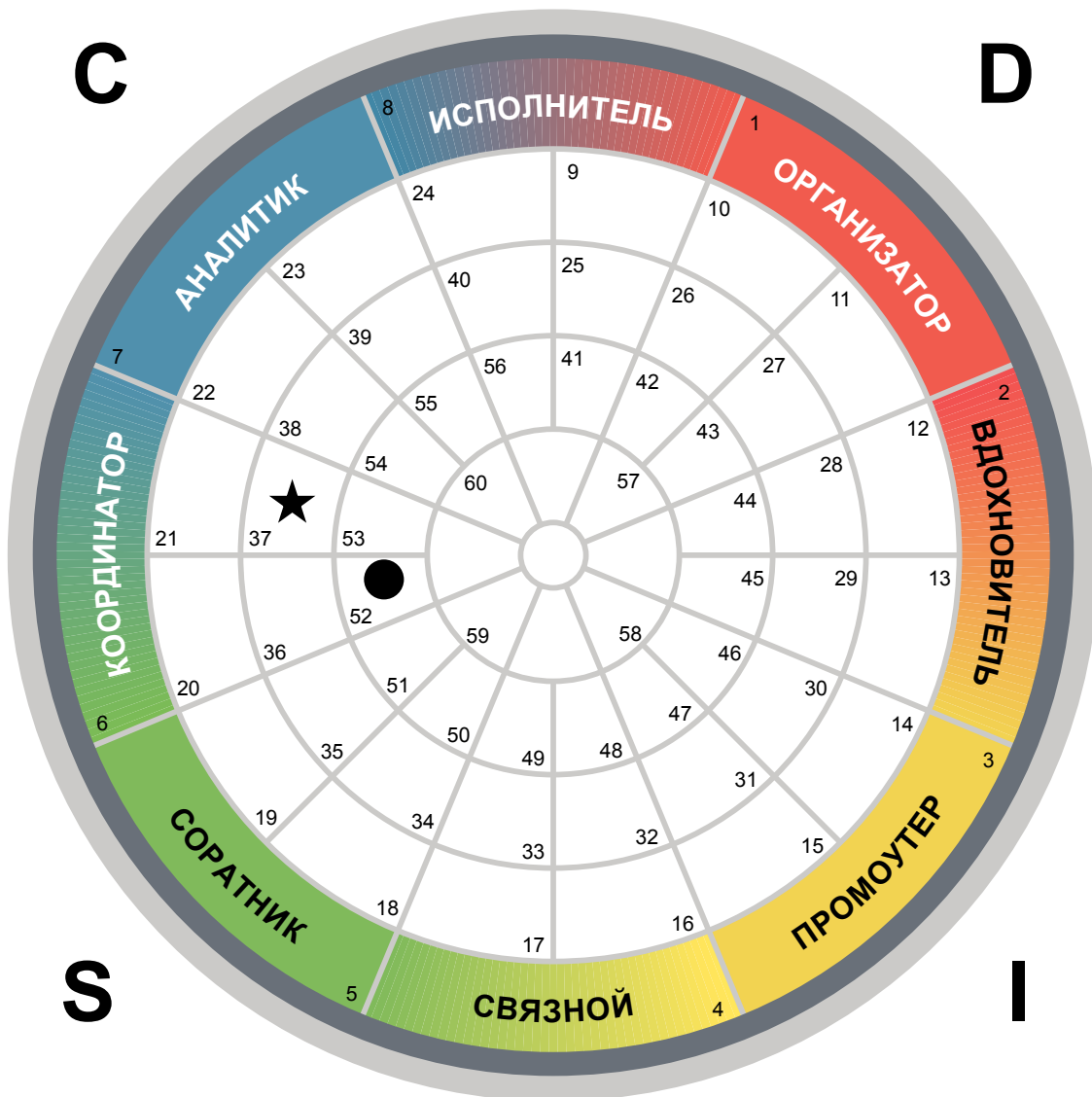
- Увидеть свой естественный стиль поведения (кружок).
- Увидеть свой адаптированный стиль поведения (звёздочка).
- Обратит внимание на степень адаптации своего поведения.

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.



Иван Иванович Иванов  
23-7-2021



Адаптированный стиль: ★ (37) АНАЛИЗИРУЮЩИЙ КООРДИНАТОР (ГИБКИЙ)  
Естественный стиль: ● (52) ПОДДЕРЖИВАЮЩИЙ КООРДИНАТОР (ПРОТИВОРЕЧИВЫЙ)

Нормы для русскоговорящих 2014 R4

T: 12:55