



SUCCESS INSIGHTS®

Ügyfélszolgálati verzió

*"Aki másokat ismer, az tanult,
aki önmagát ismeri, bölcs."
-Lao Ce*

MINTA Anna

2002.1.30

www.psidium.hu
info@psidium.hu



BEVEZETÉS

A vállalkozás sikere az ügyfélszolgálaton múlik. Fontos tudni, hogy az ügyfelek kiszolgálásában minden munkavállaló részt vesz. Minden szervezet minden tagja bizonyos szempontból ügyfélnek számít. Bizonyított tény, hogy az ügyfél inkább keres magának egy másik céget, de a silány kiszolgálást nem tűri. Kutatások szerint az ügyfelek több mint 60%-ával valamelyik munkavállaló közömbössége miatt szakad meg az egyébként konfliktusmentes kapcsolat.

Munkahelyi sikereit vagy sikertelenségeit döntően befolyásolhatja, hogy képes-e hatékonyan együttműködni az ügyfelekkel. Az eredményes ügyfélszolgálathoz először saját magunk munkavégzési stílusát kell pontosan megfigyelnünk. Ez a jelentés azt számszerűsíti, hogyan látja Ön a saját munkahelyi viselkedését. Ebből később azt is megtudhatja, miként észlelik azt mások. Az ismeretek birtokában pedig könnyebben alakíthatja ki az ügyfelek igényeinek kielégítésére vonatkozó stratégiáit.



ÁLTALÁNOS JELLEMVONÁSOK

Válaszai alapján a jelentés általános megállapításokban megfogalmazva igyekszik értelmezni az Ön ügyfélszolgálati stílusát. A jelentésnek ez a része azt mutatja be, hogy Ön természetéből adódóan milyen stílusban látja el ezt a feladatot.

Anna derülátó, jó humora van, de nem kárörvendő. Előfordul, hogy a részleteket illetően nagyvonalú. Szereti, ha azt látják róla, hogy a maga ura, de rendszerint igyekszik ezt barátságosan mások tudtára adni. Igyekszik mindenki kedvében járni, szereti, ha tudják róla, hogy szükség esetén készen áll másokon segíteni. Rendszerint számtalan nemes cél lebeg előtte, de gyakran nincs elég ideje megvalósítani őket. Gyengédségével mindenkire hat. Társaságkedvelő ember lévén fesztelenül érzi magát társaságban. Szereti, ha eredményeiért nyilvános elismerésben részesül. Motiválni szerinte többek között dicsérettel, "vállveregetéssel" lehet. Anna az emberekre koncentrálnak. Számára az ismeretlen olyan barát, akivel még nem találkozott. Mivel jól bánik az emberekkel, vezetői, középvezetői vagy csoportvezetői beosztásban e képességeit kamatoztatva mozgósítja a csoportot, részvételi hajlandóságát fokozza. Célja, hogy barátokkal legyen körülvéve, és hogy egyre újabb barátai legyenek. A munkahelyén jó érzékkel tart fenn baráti kapcsolatot a külvilággal. Olyan vezető mellett szeret dolgozni, aki kiveszi a részét a hétköznapiakból. Munkája ilyen környezetben érvényesül a legjobban.

Anna jó érzékkel ad szóbeli és nem szóbeli visszajelzést, ezzel az emberekből nyíltságot vált ki, bizalmat gerjeszt bennük, és ezzel saját magát fogékonyak, segítőkésznek tünteti fel. Hajlamos a tények kimerítő tanulmányozása nélkül azokból elhamarkodott és kedvező következtetéseket levonni. Néha kimondottan a gyors és egyszerű döntéseket keresi. Mivel irtózik az aprólékos munkától, ha egy mód van rá,



ÁLTALÁNOS JELLEMVONÁSOK

az egyszerűsége törekszik. Előfordul, hogy következetlenül fegyelmez. Szereti, ha bevonják a döntések előkészítésébe, meghozatalába. Olyan vezetővel szeret dolgozni, aki gyorsan dönt. Hajlamos elhamarkodottan ítélni és a pillanat hevében dönteni. Gyorsan dönt.

Anna emberközpontú és folyékonyan beszél. Az emberekkel való interakciót optimistán, magabiztosan, diplomatikusan és higgadtan intézi. Beszéd közben sokat gesztikulál. Megvan benne a képesség arra, hogy a probléma egészét nézze, képes például kapcsolatokat végiggondolni, mások érzéseire odafigyelni és saját döntéseinek, cselekedeteinek igazi hatására koncentrálni. Néha kifut az elképzeléseit alátámasztó tényekből, számadatokból. Nyersességét általában barátságos kifejezésekkel próbálja eltussolni, és rendszerint az a benyomás alakul ki róla, hogy barátságos és bizakodó. Az embereket beszédképességük és gyengédségük alapján ítéli meg. A legtöbb emberrel kellemesen érzi magát és rendszerint fesztelenül viselkedik velük. Ha idegenekkel van dolga, igyekszik megtalálni a közös hangot.



ÉSZLELÉS

Viselkedésünket és érzéseinket mások pillanatok alatt észlelhetik. Ebben a részben további információt adunk arról, hogyan észleli Anna saját maga viselkedését, illetve hogy bizonyos feltételek közepette hogyan észlelik a viselkedését mások. Az itt leírtakat feldolgozva Anna viselkedésével olyan benyomást kelthet, amellyel uralhatja a helyzetet.

Úgy lásd magad, ahogy mások látnak!

MILYENNEK LÁTJA SAJÁT MAGÁT?

Anna rendszerint a következő szavakkal jellemzi saját magát:

Lelkes	Társaságkedvelő
Elbűvölő	Lelkesítő
Meggyőző	Derülátó

MILYENNEK LÁTJÁK MÁSOK?

Amikor mérsékelt nyomás nehezedik rá, enyhén stresszes vagy fáradt, Anna mások szerint:

Önmagát előtérbe helyező	Sima beszédű
Túlságosan optimista	Irreális

Ha viszont jelentős nyomás nehezedik rá, erősen stresszes vagy kimerült, Anna mások szerint:

Túlságosan magabiztos	Beszédes
Figyelmetlen	A saját szekerét tolja



JELLEMZŐK

A riportban válaszai alapján megjelöltük az Ön személyes viselkedésére jellemző szavakat. Azt állapíthatja meg belőlük, hogy Ön hogyan oldja meg a problémákat, hogyan birkózik meg a feladatokkal, hogyan befolyásol másokat, hogyan reagál környezetének tempójára, és hogyan követi a mások által alkotott szabályokat.

Dominancia	Befolyásolás	Kitartás	Szabálytisztelet
Igényes Egocentrikus Sürgető Törekvő Kezdeményező Erős akaratú Erélyes Eltökélt Erőszakos Versengő Határozott Vállalkozószellemű	Áradozó Lelkesítő Elbűvölő Politikus Lelkes Közlékeny Meggyőző Gyengéd Hiteles Választékos Kiegyensúlyozott Derűlátó	Flegmatikus Nyugodt Változásoknak ellenálló Zárkózott Passzív Türelmes Birtokolni vágyó Kiszámítható Következetes Elszánt Kitartó Állhatatos	Köntörfalazó Aggodalmaskodó Óvatos Függő Elővigyázatos Konvencionális Szigorú Rendszerető Rendszeres Diplomatikus Pontos Tapintatos Elfogulatlan Jó ítélőképességű
Kíváncsi Felelősségteljes	Bizalmas Társasági lény	Mozgékony Aktív	Szilárd Független Konok
Konzervatív Megfontolt Együttműködő Tétovázó Halkszavú Bizonytalan Igénytelen Óvatos Szelíd Nyájas Szerény Békés Visszahúzó	Körültekintő Tényszerű Megfontolt Hitetlenkedő Logikus Zárkózott Gyanakvó Gyakorlatias Mélyre hatoló Pesszimista Szeszélyes Kritikus	Nyughatatlan Éber Szereti a változatosságot Közlékeny Türelmetlen Szereti a feszültséget Buzgó Rugalmas Impulzív Heves Túlfeszített	Makacs Csökönyös Önfejű Rendszertelen Önelégült Gátlástalan Önkényes Hajthatatlan Hagyagul bánik a részletekkel



RUGALMAS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Mivel ügyfeleink nem egyformák, igényeik is eltérőek, és azok kielégítése sem történhet ugyanolyan módon. Az itt közölt információ segít azonosítani az ügyféltípusokat, és stratégiákat kínál az ügyfelek igényeinek kielégítésére.

"Hogyan teheti interakcióit rugalmasabbá"

Mikor olyan ügyféllel foglalkozik, aki jellemzően:

- Gyors ritmusban beszél
- Erőteljesen lép fel
- Türelmetlen
- Közvetlen
- Igyekszik a helyzetet irányítani

Az ilyen stílusú ügyfél kiszolgálását javítja, ha:

- A beszélgetés főbb témáit veszi elő
- A "lényegét" mondja
- Nem rabolja az ügyfél idejét
- A kiszolgálásra helyezi a hangsúlyt - gyors és hatékony
- Az új termékeket és szolgáltatásokat hangsúlyozza
- Legyezgeti az ügyfél hiúságát

Az ilyen típusú ügyfélnél feszültséget, elégedetlenséget okoz, ha:

- A tárgyhoz nem illő témákról beszél
- Rendszertelennek tűnik
- Túl sokat gesztikulál, túl érzelgős



RUGALMAS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

"Hogyan teheti interakcióit rugalmasabbá"

Mikor olyan ügyféllel foglalkozik, aki jellemzően:

- Barátságos és beszédes
- Ösztönösen reagál
- Beszéd közben sokat gesztikulál a kezével
- Túl sok érzelmet mutat
- Pontatlanul bánik az idővel

Az ilyen stílusú ügyfél kiszolgálását javítja, ha:

- Érzelmekre apellál
- Az ügyfél szavait használja a cél elérésére
- Barátságos környezetet biztosít
- Nem foglalkozik hosszadalmasan a részletekkel
- Hízeleg
- Szakértői véleményeket használ
- Hagyja az ügyfelet fecsegni

Az ilyen típusú ügyfélnél feszültséget, elégedetlenséget okoz, ha:

- Irányítja a beszélgetést
- Saját magáról beszél



RUGALMAS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

"Hogyan teheti interakcióit rugalmasabbá"

Mikor olyan ügyféllel foglalkozik, aki jellemzően:

- Türelmes
- Könnyed
- Szenvtelen hangú
- Tartózkodó
- Megfontolt - módszeres

Az ilyen stílusú ügyfél kiszolgálását javítja, ha:

- Lelassít - elmagyarázza a részleteket
- Türelmes
- Visszafogja a testbeszédet
- Őszinte hangon beszél
- Türelmesen figyel
- A bemutatást logikus sorrendben tartja

Az ilyen típusú ügyfélnél feszültséget, elégedetlenséget okoz, ha:

- Túlságosan derülátó
- Túl sokat beszél, és nem figyel



RUGALMAS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

"Hogyan teheti interakcióit rugalmasabbá"

Mikor olyan ügyféllel foglalkozik, aki jellemzően:

- Lassan beszél
- Tények felől, adatokról érdeklődik
- Mérlegel
- Alig gesztikulál
- Hítetlenkedik
- Gyanakvó

Az ilyen stílusú ügyfél kiszolgálását javítja, ha:

- Lelassít, és FIGYEL
- Elmagyarázza a részleteket
- Visszafogott testbeszédet használ
- Minden részletre kitér
- Türelmes
- Kordában tartja az érzelmeit - őszintén beszél
- Visszafogja a lelkesedését
- Ülve beszélget az ügyféllel, ha lehet

Az ilyen típusú ügyfélnél feszültséget, elégedetlenséget okoz, ha:

- Túl derűlátó
- Nem képes bizonyítani, amit mond



SZITUÁCIÓS STRATÉGIÁK

Ezen az oldalon ötleteket kaphat arra nézve, hogyan irányíthatja az ügyféllel folytatott interakciót, amikor valamelyik alább vázolt helyzetben találja magát. Amikor az ügyfél felháborodik, először a helyzeten kell úrrá lennie, majd az ügyfél stílusát kiismerve kell a megfelelő stratégiát alkalmaznia.

ÜGYFÉL

STRATÉGIA

Hitetlenkedő, gyanakvó

Kisebb horderejű megállapodásokra építve haladjon. Tartózkodjon a ténymegállapításoktól.

Idegesek, ingerlékeny, feszült

Modora legyen szelíd, tapintatos, megnyugtató.

Borúlátó, mogorva, panaszos

Figyeljen türelemmel, kérdéseket feltéve próbálja felfedni mi bántja valójában az ügyfelet.

Öntelt, önfejű, nagyképű

Legyezgesse a hiúságát. Eredmények elérésére koncentráljon.

Okoskodó, hepciás

Őszinte ellenérvekkel vitatkozva váltson ki reakciót.

Hallgatag, titkolódzó

Legyen a szokásosnál személyesebb, hogy kiugrassa a nyulat a bokorból.



AKCIÓTERV

Az alábbiakkal írható le az az ügyféltípus, akire a legnehezebben tudok ráhangolódni:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

A velük kapcsolatos ügyfélszolgálati munkám javítása érdekében a következőkkel kell foglalkoznom:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Kényelmetlenül érzem még magam az olyan ügyféllel is, aki:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

A velük kapcsolatos ügyfélszolgálati munkám javítása érdekében a következőkkel kell foglalkoznom:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Dátum _____ Aláírás _____

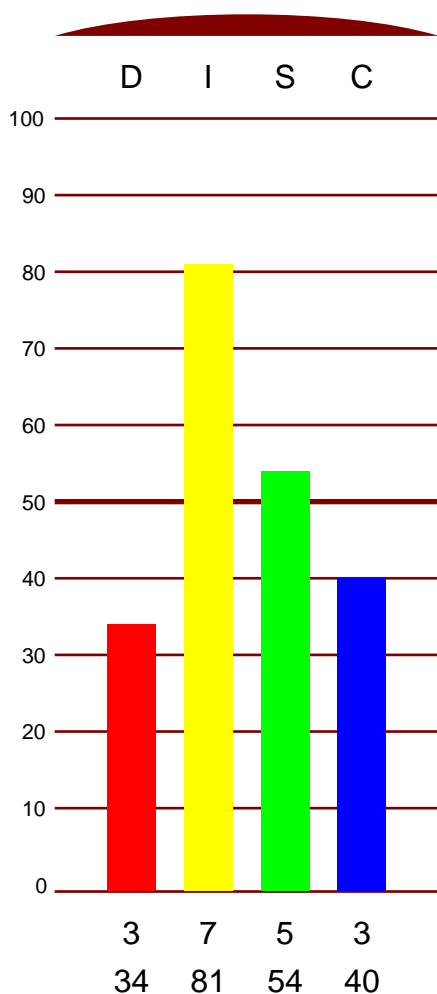


GRAFIKONOS STÍLUSELEMZÉS

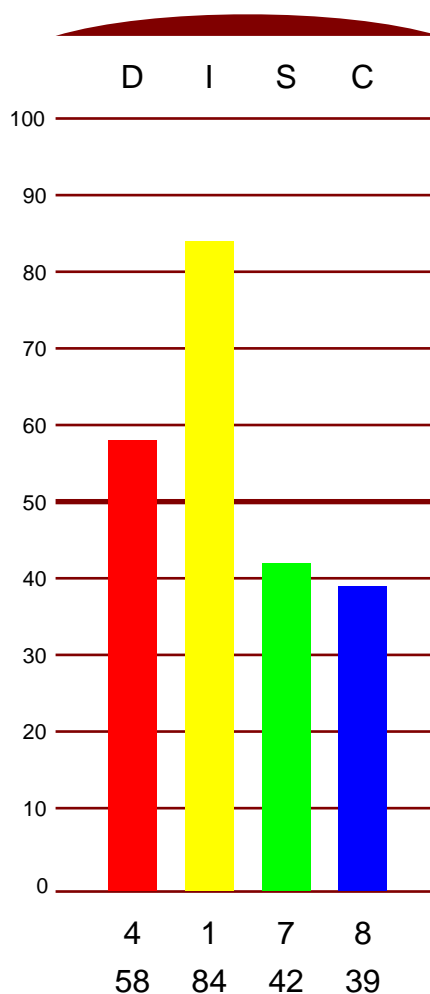
MINTA Anna

2002.1.30

I. grafikon
Felvett stílus



II. grafikon
Természetes stílus





A SUCCESS INSIGHTS® KERÉK

A tudatosan kialakított viselkedési stratégia (az Ön felvett stílusa) mellett (csillag) az Ön természetes stílusát (kör) ábrázoltuk a keréken. Így szemléltetve láthatja, hogy milyen hasonlóságok és különbségek jelennek meg viselkedésében. Természetes stílusa az Önnek leginkább "természetesen" (automatikusan) működtetett viselkedését jelenti.

- Felvett stílusát (maszk) tudatosan alakította ki, hogy a környezete által támasztott elvárásoknak ezúton feleljen meg.
- A két stílus ábrázolásával a Success Insights-kerék vizuálisan mutatja Önnek, hol kezdeményezzen változtatásokat viselkedési stílusán és környezetében.
- A viselkedés jellemzői a Success Insights keréken négy körnegyedben láthatóak. Valamennyi körnegyed meghatározott jellemzőkkel írható le.
- A körnegyedek viselkedési mintázatot írnak le, ahogyan az egyes mezőkön belül a kihívásokkal (D), az emberekkel (I), a rendszerezéssel (S) és a szabályokkal bánunk (C): az extrovertált racionálistól (D) az extrovertált érzelmi beállítottságún (I) át egészen az introvertált érzelmiig (S) és az introvertált racionálisig (C).

Minden ember rendelkezik ezzel a négy viselkedési jellemzővel, azonban eltérő intenzitással éli meg azokat. Az Ön viselkedésének jellemzőit a Success Insights-kerék síkjai ábrázolják, és a két jel (kör és csillag) pontosan rámutat az Ön viselkedési preferenciáira.

Rendszerünk 384 különböző viselkedési kombinációt állapított meg, amelyeket a Success Insights-kerék 60 pozícióján ábrázoljuk. Amennyiben egy viselkedési pozíció (kör vagy csillag) a Success Insights-kerék külső körén helyezkedik el, akkor Ön alaptípus (1-8 profil). Ez azt jelenti, hogy Ön viselkedésében egy domináló preferenciát (D, I, S, C) vagy két domináló preferenciát egyenlő mértékben talál.

Amennyiben az Ön viselkedési profilja a 2. körön helyezkedik el (fókuszált, 9-24 profil), akkor növekszik a rugalmassága, ugyanis két viselkedési preferenciát használ különböző intenzitással. Ha az Ön viselkedési profilja a 3. körön helyezkedik el (25-40 profil), akkor három preferenciát használ, és igen nagy a rugalmassága.

Ha a 4. körön helyezkedik el (rugalmas kereszteződés, 41-56 profil), akkor Ön a lehető legnagyobb rugalmassággal rendelkezik, ugyanis három viselkedési preferenciát használ aktívan. A rugalmas kereszteződésbe beleértendő a



A SUCCESS INSIGHTS® KERÉK

domináns viselkedési preferencia és annak ellentéte is, és képes arra, hogy igen könnyen alkalmazkodjon különböző viselkedési módokhoz és feladatokhoz.

Amennyiben Ön az ötödik körön helyezkedik el (kereszteződés, 57-60) két preferenciát használ, azonban mindig egymással szemben elhelyezkedőt. Ez azt jelenti, hogy Ön szintén igen rugalmas, bár alkalmanként stressz forrásául szolgálhat, hogy melyik stílus alapján viselkedjen.

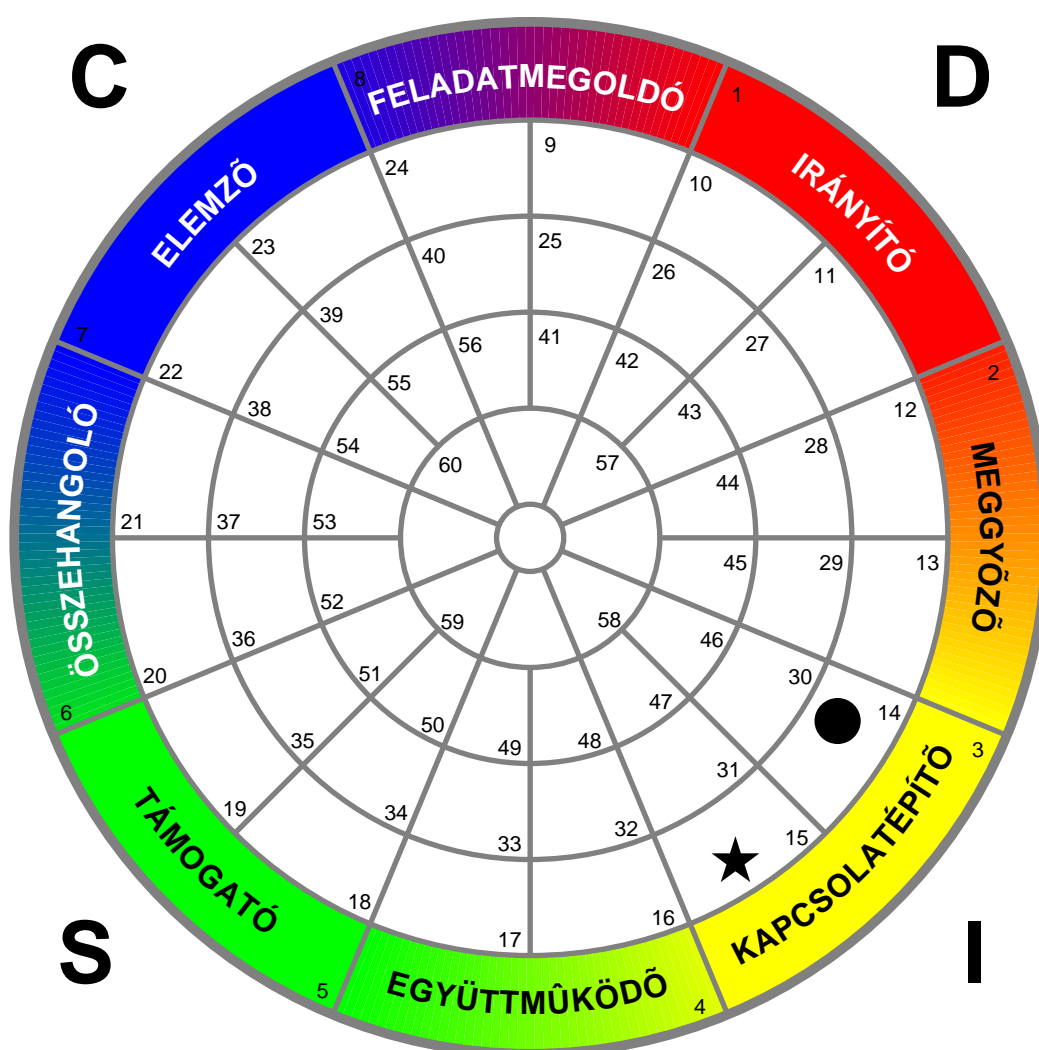
A riport információi alapján olyan környezetet teremthet magának, amelyben természetes adottságait teljes mértékben meg tudja valósítani.



A SUCCESS INSIGHTS® KERÉK

MINTA Anna

2002.1.30



Felvett: ★ (15) EGYÜTTMŰKÖDŐ KAPCSOLATÉPÍTŐ
Természetes: ● (14) MEGGYŐZŐ KAPCSOLATÉPÍTŐ