



CAPTain Smart

Auswertung „Verkauf/Beratung“

für

Max Mustermann

Version: CAPTain Verkäufer
durchgeführt am 17.11.2004



Dieser Bericht beginnt mit einigen Erläuterungen zum Thema Verkauf/Beratung und was CAPTain Smart erfasst. Ab Seite 5 finden Sie Ihre persönlichen Testergebnisse.

Was wird bei CAPTain Smart Verkauf/Beratung gemessen?

Die Fähigkeit, anderen Menschen ein Produkt, eine Dienstleistung oder eine Problemlösung nahe zu bringen, sie zu beraten und ihren Entscheidungsprozess zu einem positiven Ergebnis zu führen, wird immer wichtiger. Immer mehr Menschen arbeiten in kundennahen Bereichen oder direkt im Verkauf bzw. in der Kundenberatung. Der Erfolg Ihrer Bemühungen hängt natürlich nicht nur vom jeweiligen Produkt/der Dienstleistung oder vom Kunden ab, sondern auch ganz wesentlich vom eigenen Verhalten. Erfolgreiche Verkäufer/Berater unterscheiden sich durch ihren Verkaufs-/Beratungsstil sowie durch ihr Arbeits- und Teamverhalten signifikant von weniger erfolgreichen.

CAPTain Smart Verkauf/Beratung beschäftigt sich mit den beiden klassischen Erfolgsfaktoren: mit dem Verhalten im Kundenkontakt und dem persönlichen Engagement. Nicht zu unterschätzen ist jedoch auch der Einfluss des Arbeits- und des Teamverhaltens. Wer im direkten Kundenkontakt überzeugt, kann trotzdem durch unsystematisches Arbeiten und spontane Schnellschüsse unter seinen Möglichkeiten bleiben. Andere passen nicht in die Teamkultur des Unternehmens, was ihre Arbeitszufriedenheit und auf Dauer ihren Erfolg beeinträchtigen kann. Für das Arbeits- und Teamverhalten gibt es zwei gesonderte CAPTain-Smart-Auswertungen. Diese Verhaltensbereiche werden deshalb in dieser Auswertung nicht behandelt.

Erfolg im Kundenkontakt wird oft über bestimmte Gesprächstechniken gesucht. Das ist auch richtig so, denn erfolgreiche Verkäufer/Berater achten darauf, einen Gesprächskontakt Schritt für Schritt aufzubauen, die notwendigen Informationen zu sammeln und zu geben sowie Entscheidungen zielgerichtet herbeizuführen. Die Ebene der Gesprächstechniken ist jedoch nicht das Thema von CAPTain Smart. CAPTain Smart beschäftigt sich vielmehr mit den typischen Verhaltensmustern von Menschen, man kann auch sagen: dem Verhaltensstil. Sich intensiv um den Kunden zu kümmern und ihm viele Ratschläge und Hinweise zu geben, ist ein z. B. Verhaltensstil – unabhängig davon, welche Gesprächstechnik man dabei verwendet.

Die Erfahrung zeigt: Das grundsätzliche Verhaltensmuster eines Verkäufers/Beraters ist für seinen Erfolg mindestens genauso wichtig wie rhetorische Tricks oder die Beherrschung der Gesprächstechniken. Beide Seiten der Medaille müssen zusammenpassen.

Bitte beachten Sie:

Die folgenden Auswertungen sind Interpretationen Ihrer CAPTain-Testergebnisse. Ihre Testergebnisse spiegeln Ihr arbeitsplatz- und berufsbezogenes Verhalten wider. Ihre persönliche Selbsteinschätzung mag davon manchmal abweichen. Erfahrungsgemäß ist die Selbsteinschätzung oft auch davon geprägt, wie man gerne sein oder wirken möchte, wie man meint „eigentlich“ zu sein oder was für einen persönlichen Bewertungsmaßstab man anlegt. Falls Sie einzelnen Aussagen Ihres Ergebnisberichts nicht spontan zustimmen können, lassen Sie sie sich später noch einmal durch den Kopf gehen oder sprechen Sie mit Menschen Ihres Vertrauens darüber.



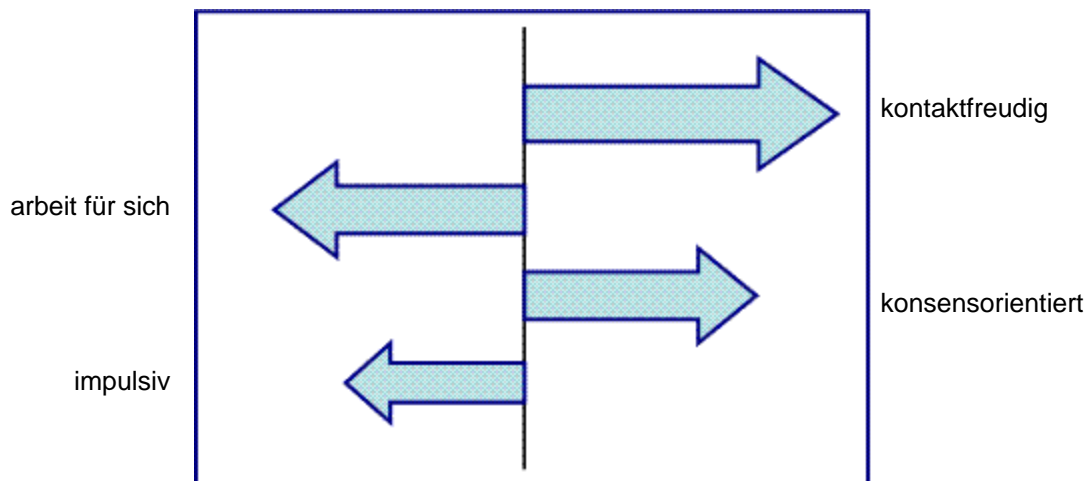
Modell der Verhaltenswirksamkeit

Die Verhaltensweisen der Menschen sind in der Regel nicht eindimensional und oft auch nicht eindeutig. Jeder kennt dazu Beispiele wie die mit einem Lächeln geäußerte Boshaftigkeit oder ein Händeschütteln mit grimmigem Gesicht. Die unterschiedlichen Signale können verwirren und zu Missverständnissen führen. Diese Mehrdimensionalität findet man nicht nur bei Gesten, sondern auch bei komplexen Verhaltensweisen. Menschen können z.B. ein großes Bedürfnis nach zwischenmenschlicher Nähe haben und trotzdem andere mit unbedachten und verletzenden Äußerungen von sich stoßen. Es gibt Menschen, die arbeiten lieber für sich allein und ungestört, sind aber in der Gruppe ein Wortführer und stehe gerne im Mittelpunkt.

Offensichtlich haben viele menschliche Verhaltensweisen verschiedene Aspekte, die gleichgerichtet oder von entgegen gesetzter Wirkung sein können. Die individuelle Kombination typischer Verhaltensaspekte macht dabei oft die besondere persönliche Note und die spezielle persönliche Wirkung eines Menschen aus.

Die unterschiedlichen Verhaltensaspekte, die sich gegenseitig unterstützen oder auch scheinbar widersprechen, werden von CAPTain Smart gemessen.

Das Modell zeigt:
Verschiedene Aspekte eines Verhaltens können mit verschiedener Stärke in unterschiedliche Richtungen zeigen.





Klassische Erfolgsfaktoren des Verkäufer-/Beraterverhaltens

Als klassische Erfolgsfaktoren des Verkäufer-/Beraterverhaltens gelten

- eine allgemeine Vertriebspersönlichkeit
- der Verkaufs- und Beratungsstil
- die Einstellung zu Arbeit und der Ehrgeiz
- Zielorientierung und Entscheidungsfreude
- Aktivität

Gute persönliche Voraussetzungen für eine Tätigkeit im Kundenkontakt hat derjenige, der keine Scheu hat, sich und ein Thema vor anderen Menschen zu präsentieren. Je nach Kundengruppe und Produkt/Dienstleistung ist ein mehr beratendes oder abschlussorientiertes Vorgehen sinnvoll. Offensichtlich hängt der Erfolg auch vom Einsatz ab, wie ehrgeizig und zielorientiert jemand vorgeht und wie viel Aktivität er entfaltet. Diese Faktoren werden deshalb von CAPTain Smart Verkäufer/Berater erfasst und ausgewertet.



Ihr persönliches Testergebnis:

Ihr Verkaufs-/Beratungsverhalten

Ihre Ergebnisse weisen auf folgende verkaufs-/beratungsrelevante Verhaltensmerkmale hin:

Vertriebspersönlichkeit

Sie sind nicht der geborene Verkäufer. Gleichwohl sind Sie engagiert und kontaktorientiert genug, um anderen etwas zu präsentieren, was Sie selbst gut finden.

Verkaufs- und Beratungsstil

Sie möchten den Kunden nicht in eine bestimmte Richtung drängen. Sie haben es lieber, wenn der Kunde allein entscheidet, was er will. Dabei beachten Sie die fachlich-inhaltlichen Fragestellungen und schlagen Ihrem Kunden vor, was er tun soll. Sie scheuen sich nicht, dem Kunden die Verantwortung abzunehmen und ihn ganz klar mit Hinweisen und Ratschlägen zu steuern.

Bei Ihnen sollte der Kunde selbst wissen, was er will, und seine eigenen Entscheidungen treffen wollen. Gut sind Sie, wenn Sie sich aktiv um den Kunden kümmern können und dabei auch eigene fachlich-inhaltliche Aufgabenstellungen zu bewältigen haben. Am besten geeignet sind Sie für die Steuerung von Kunden, die sich in vielen Punkten nicht selbst zu helfen wissen.

Kunden, die eine klare Empfehlung benötigen bzw. möchten, weil sie sich z. B. in dem Themenbereich nicht gut auskennen oder sich keine eigene Entscheidung zutrauen, fühlen sich von Ihnen womöglich allein gelassen. Nicht geeignet sind Sie für Verkaufsaufgaben, bei denen der Kunde stark geführt werden soll. Kompetente und selbstständige Kunden werden Sie mit Ihrer häufigen Einflussnahme wahrscheinlich eher verärgern.

Ideal ist für Sie die Position eines Fachberaters.

Einstellung zur Arbeit und Ehrgeiz

Sie tun nur das, was für Sie sinnvoll und notwendig ist. Gleichzeitig verfolgen Sie konsequent Ihre berufliche Karriere. Sie wollen persönlich weiterkommen und Erfolg haben. Dabei haben Sie ehrgeizige Ziele, wollen der Beste sein und andere überflügeln. Schwierige und komplizierte Aufgaben sind für Sie eine Herausforderung. Daher verfolgen Sie sie mit großer Ausdauer. Gleichzeitig verfolgen Sie die Dinge konsequent und persönlich. Sie geben keine Ruhe, bis Sie alles erledigt haben. Sie sind ausgesprochen zuverlässig.

Ihr Ehrgeiz treibt Sie zu besonderen Leistungen. Sie brauchen Aufgaben, bei denen man mit Ehrgeiz und Engagement persönlich etwas bewegen und beruflich vorankommen kann.

Ideal sind für Sie Aufgabenstellungen, die mit äußerster Hartnäckigkeit und Konsequenz verfolgt werden müssen.

Eine engagierte Arbeitsmotivation ist zur Zeit nicht erkennbar. Es könnte sein, dass Sie sich mit Ihrem Ehrgeiz über Gebühr in den Vordergrund drängen. Man sollte Ihnen keine Aufgaben übertragen, bei denen Sie nur bescheidene Ziele mit sorgfältig-bedachtem Vorgehen erreichen können.



Zielorientierung und Entscheidungsfreude

Sie wissen, worum es geht und wollen bei Ihrer Arbeit etwas erreichen. Daher gehen Sie zielstrebig vor. Manchmal unternehmen Sie auch besondere Anstrengungen, um Ihr Ziel zu erreichen. Bei Entscheidungen sind Sie sehr vorsichtig. Sie überlegen lange, bevor Sie sich festlegen. Am liebsten überlassen Sie sie jedoch anderen.

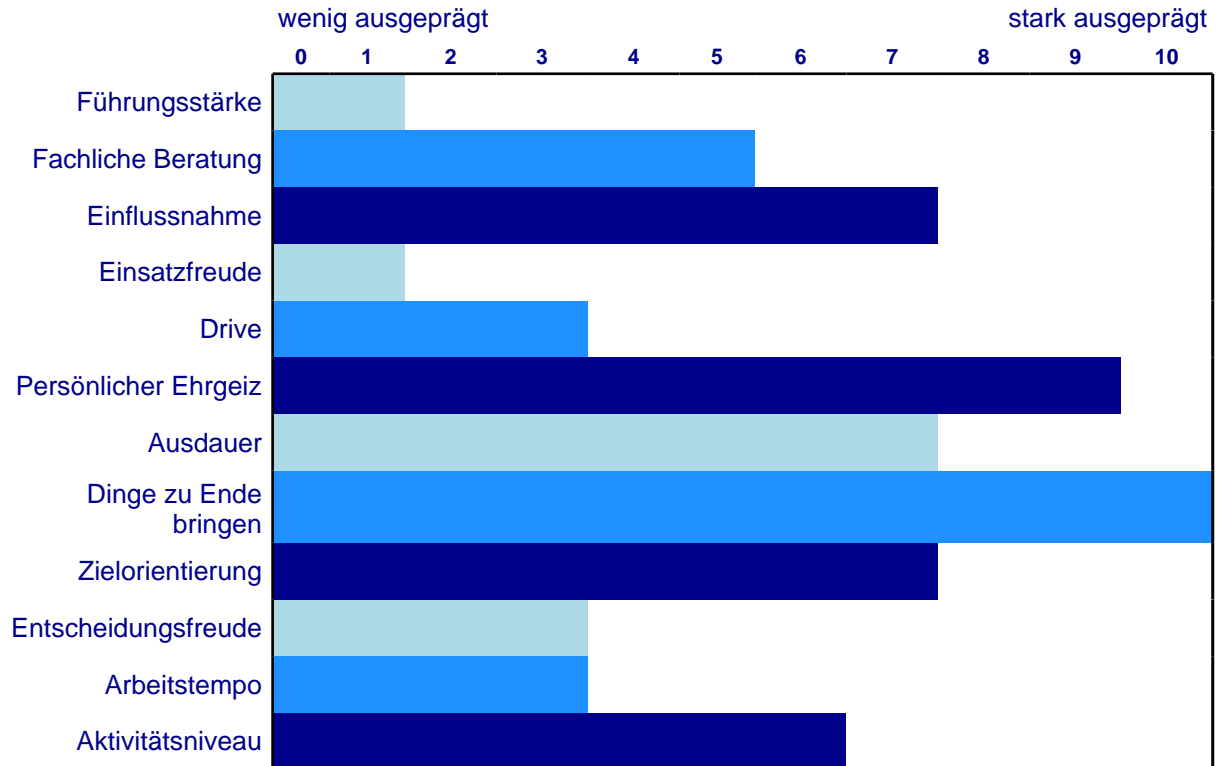
Aktivität

Sie gehören zu den Menschen, die bei ihrer Arbeit eher ruhig vorgehen. Sie wollen nicht gehetzt werden und ziehen es vor, sich für jeden Arbeitsschritt die notwendige Zeit zu nehmen. Sie lieben dabei eine dynamische Arbeitsatmosphäre. Die Anforderungen können für Sie gerne schnell wechseln.



Stärke verkaufsrelevanter Verhaltensmerkmale

Die Übersicht zeigt die Stärke und Ausprägung verkaufsrelevanter Verhaltensmerkmale, wie sie bei Ihnen von CAPTain Smart gemessen wurden. Bitte beachten Sie dass ein Testwert nicht zwangsläufig umso besser ist, je höher er ausfällt. Oft sind gerade die Extremwerte als eher kritisch zu bewerten.





Möglicher Entwicklungsbedarf

Um Ihren persönlichen Entwicklungsbedarf zu bestimmen, ist es notwendig, Ihr aktuelles Verhalten mit den Anforderungen und Möglichkeiten Ihrer jetzigen bzw. der angestrebten Position abzugleichen.

Folgende Fragen können Ihnen dabei helfen:

Fehlt es Ihnen gelegentlich an Verkaufspersönlichkeit oder drängen Sie mit Ihrem Elan gar manchmal andere gegen die Wand?

Sollten Sie vielleicht Ihren Kunden die Entscheidung für die richtige Lösung mehr vorgeben oder wollen dies mehr selber entscheiden?

Stellen Sie die fachlichen Aspekte zu sehr oder zu wenig in den Vordergrund?

Kümmern Sie sich zu viel oder zu wenig um die möglichen Einwände, Fragen und Vorstellungen des Kunden?

Könnten Sie mit mehr Einsatzfreude und Ehrgeiz mehr erreichen oder verlangen Sie schon heute eigentlich zu viel von sich?

Verfolgen Sie Ziele konsequent genug oder übertreiben Sie es sogar manchmal?

Könnten Sie etwas mutiger bei der Entscheidungsfindung sein oder sind Sie bereits gelegentlich zu spontan und risikobereit?

Sind Sie zu bedacht und vorsichtig und kommen dadurch gelegentlich in Zeitdruck oder neigen Sie vielleicht manchmal zu unproduktiver Hektik?

Könnten Sie effektiver sein, wenn Sie mehrere Dinge gleichzeitig tun, oder sind Sie bereits heute manchmal zu ungeduldig und ungestüm?