



Discovery[®]

Persoonlijk Profiel

Arno van Veen

vrijdag 28 september 2012

Basishoofdstuk
Hoofdstuk effectieve verkoop

Persoonlijke gegevens :

Arno van Veen
MC
arnovanveen@gmail.com

Euphony

Kastanjelaan 48
Woudrichem
Noord-Brabant
Netherlands
4285DD

Telefoon : 0683-008765

Ingevuld op vrijdag 28 september 2012

Datum afgedrukt woensdag 28 oktober 2015

Inhoud

Inleiding	4
Overzicht	5
Persoonlijke Stijl	5
Omgang met anderen	6
Besluitvorming	6
Belangrijkste sterke & zwakke punten	8
Sterke punten	8
Mogelijke zwakke punten	9
Waarde voor het team	10
Effectieve communicatie	11
Barrières voor effectieve communicatie	12
Mogelijke "blinde vlekken"	13
Tegengestelde type	14
Suggesties voor ontwikkeling	16
Hoofdstuk over effectieve verkoop	17
Overzicht van verkoopstijl	18
Voordat de verkoop begint	19
Behoeften identificeren	20
Voorstel maken	21
Omgaan met weerstand	22
Commitment winnen	23
Relatiemanagement	24
Verkoopvoorkeuren	25
Het Insightswiel met 72 typen	26
Insights Discovery® Kleurendynamica	27

Inleiding

Dit Insights Discovery Profiel is gebaseerd op de antwoorden die Arno van Veen op vrijdag 28 september 2012 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 Arno. Gebruik dit onderdeel om zijn aanpak van activiteiten, relaties en beslissingen beter te kunnen begrijpen.

Persoonlijke Stijl

Arno is logisch, analytisch en een vindingrijke denker en lange termijnplanner. Hij is goed in alles waarbij iemand snel moet kunnen schakelen. Hij geniet van werkzaamheden waarin hij nieuwe projecten aan kan pakken. Eén van zijn grootste bijdragen aan het leven is de creatieve stroom van ideeën, die vrijwel zonder ophouden in hem opborrelen. Wanneer zijn werkomgeving hem geen nieuwe uitdagingen biedt, kan dit resulteren in verveling en slechte prestaties. Arno is een levendig en onderhoudend persoon met een aanstekelijke energie; hij heeft verandering en variatie nodig om op zijn best te zijn.

Hij doorziet snel welke mogelijkheden er liggen en hoe hij deze het beste kan benutten. Arno is van nature heel intuïtief en deze eigenschap, gevoed door de behoefte nieuwe dingen te ontdekken, brengt de bereidheid met zich mee om lang en hard te werken aan de verwezenlijking van een levensdroom. Zijn vermogen om gedetailleerd werk te doen beperkt zich tot datgene wat strikt noodzakelijk is om een specifieke doelstelling te realiseren - het vermogen is echter wel degelijk aanwezig, vooral als de doelstelling duidelijk is gedefinieerd. Wanneer een taak routinematig of saai wordt, kan hij zijn belangstelling verliezen en op zoek gaan naar iets nieuws. Hij heeft vaak goede invallen en voelt dingen goed aan. Bij alles wat hij doet, valt hij hier ook het meeste op terug.

Arno weet in vrijwel elke situatie mogelijke kansen te herkennen en kan anderen zodanig aansturen dat er een vertaalslag wordt gemaakt van visie naar realiteit. Zijn doel is om alle stukjes van de puzzel in elkaar te leggen om zo een compleet overzicht te krijgen. Met de ontdekking van ieder nieuw stukje wordt de puzzel echter alsmaar groter voor Arno. Hij komt sterk uit de hoek als het gaat om initiatieven en creativiteit, maar is vaak minder goed in het afmaken van projecten. 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. Arno bereikt in het algemeen een goed evenwicht tussen zijn zorg om de mensen aan wie hij leiding geeft en het succesvol uitvoeren van een taak. Deze combinatie maakt hem tot een gewaardeerde collega.

Arno wordt gestimuleerd door uitdagingen en gaat deze op een vaak vindingrijke manier aan. Zijn inspiratie komt voor hem absoluut op de eerste plaats en hij spant zich voortdurend in om zijn originele ideeën om te zetten in realiteit - een realiteit die anderen overigens vaak helemaal niet zo realistisch vinden. Arno geniet van projectmatige werkzaamheden waarbij hij voortgang kan boeken. Wanneer hij verantwoordelijk is voor de controle op gedetailleerde werkzaamheden van anderen, kan hij dit als oninteressant, stressvol en uitputtend ervaren. Zijn gedrag wordt gekenmerkt door overwicht en onafhankelijkheid.

Door velen wordt hij gezien als een begaafde en geboren leider met een meer ondernemende dan functionele managementstijl. Hij wil zich er graag van verzekeren dat hij weet wat er om hem heen gebeurt, en hij probeert ervoor te zorgen dat iedereen zijn of haar aandeel levert. Hij heeft in het verleden vele interessante projecten opgestart, maar er aanzienlijk minder ook echt

afgerond. Bij het realiseren van zijn "visie" kan hij doorgaans onbewust zijn eigen succes vergelijken met dat van anderen, overigens zonder afgunstig te worden. Tenzij het project zijn visie kan blijven prikkelen, zal hij snel zijn belangstelling verliezen en de zelfdiscipline ontberen die noodzakelijk is om af te maken waaraan hij is begonnen.

Omgang met anderen

Arno geniet van verschillende bezigheden en een verscheidenheid aan mensen. Het geeft hem een kick om onverwachte en ongewone dingen te doen. De werkstijl van Arno is recht-toe-recht-aan, doortastend en overtuigend. Hij is onconventioneel in zijn aanpak en vindt het leuk anderen te motiveren om bovengemiddeld en boven verwachting te presteren. Hij houdt van het vrije leven en gaat iedere dag weer op zoek naar afwisseling. Arno 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. Hij zal bij zijn collega's allerlei onconventionele mogelijkheden introduceren, hoewel velen die in eerste instantie volkomen onpraktisch zullen vinden.

Arno 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 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. Hij kan een goede teamspeler zijn, maar hij houdt toch van een wat meer individuele benadering. Arno, een creatieve denker, is meestal warm, enthousiast en vol zelfvertrouwen over zijn eigen capaciteiten. Door zijn gevatheid en interessante manier van converseren is hij stimulerend gezelschap. Hij gaat creatief om met sociale contacten en beschikt daardoor over een grote kennissenkring. Hij is zeer goed in netwerken.

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. Hij kan zich er soms erg aan storen als anderen fouten maken. In zo'n geval kan hij zijn ergernis duidelijk kenbaar maken. De kans is groot dat hij gaat rebelleren of nukkig wordt, wanneer mensen zijn plannen dwarsbomen of hem onder druk zetten. Arno heeft het opmerkelijke vermogen om anderen zijn voorbeeld te doen volgen. Hij kan het goed vinden met collega's die zijn open, uitgesproken en zakelijke manier van doen waarderen. Routinematige werkzaamheden kunnen hem niet lang boeien, aangezien hij afwisseling en een zekere vrijheid nodig heeft om geïnteresseerd te blijven.

Besluitvorming

Arno 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. Door zorgvuldig te bepalen waar hij zijn energie op zal richten, zal hij zijn tijd en vele talenten beter kunnen benutten. Met zijn extraverte, op de toekomst gerichte persoonlijkheid kan hij misschien last hebben van faalangst, maar weet hij ook hoe hij dit positief kan ombuigen. 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. Hij is er soms zo op gericht om het anderen naar de zin te maken dat hij beloftes doet die hij niet kan waarmaken.

Hij is optimistisch, spontaan, creatief en vol zelfvertrouwen. Arno heeft een originele geest en staat open voor alles. Hij is altijd enthousiast wanneer het nieuwe ideeën betreft. Hij kan het moeilijk vinden om beslissingen te nemen die uitsluitend zijn gebaseerd op objectieve overwegingen. Als geboren ondernemer heeft hij oog voor alle mogelijkheden en is hij gefascineerd door nieuwe ideeën. Hij toont veel initiatief en laat zich leiden door creatieve impulsen. Hij geeft de voorkeur aan opdrachten en projecten, die niet per se volgens een strak schema hoeven te verlopen. Zijn directe, soms wat wispelturige aanpak weerhoudt hem ervan om dag in dag uit consistent te zijn.

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. "Doe het nu" is zijn motto. Arno heeft een sterke drang om te presteren en is een harde werker. Hij is zich weliswaar bewust van de mensen om hem heen en is bereid om naar hen te luisteren, maar hij zal stevast zijn eigen weg gaan als er geen andere opties meer zijn. Hij geeft de voorkeur aan actie boven de dialoog en geniet ervan om moeilijke situaties meteen aan te pakken. Hij kan onbewust het proces manipuleren om zijn zin te krijgen.

Persoonlijke aantekeningen

Belangrijkste sterke & zwakke punten

Sterke punten

Dit onderdeel identificeert de belangrijkste sterke punten van Arno voor een organisatie. Arno 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 Arno:

- Heeft een hoog energieniveau.
 - In staat om visie te vertalen naar realiteit.
 - Scherp gevoel voor prioriteiten.
 - Hij weet de impasse te doorbreken bij gespannen situaties.
 - Sterk arbeidsethos.
 - Welbespraakt en communicatief.
 - Lost problemen met veel verbeeldingskracht op.
 - Hij is een optimistisch persoon.
 - Creatief in het nemen van beslissingen.
 - Welbespraakt en competitief ingesteld, ondernemend persoon.
-

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

Mogelijke zwakke punten van Arno:

- Kan in gespannen situaties arrogant overkomen.
 - Maakt mogelijk niet alles af waaraan hij is begonnen.
 - Zal wellicht niet alle puntjes op de "i" zetten.
 - Heeft de neiging om te snel tot een beslissing te willen komen.
 - Zijn zelfvertrouwen kan soms overkomen als arrogantie.
 - Over het algemeen vrij impulsief en hij ziet soms belangrijke zaken over het hoofd.
 - Vindt het vaak moeilijk om actief te luisteren naar de meningen van anderen.
 - Bescherm zijn ego tegen alle vormen van kritiek of tegenslag.
 - Moet een grote inspanning leveren om zich ergens blijvend op te kunnen concentreren.
 - Vindt dat sommige mensen terecht bescheiden zijn.
-

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 Arno bijdraagt. Maak de belangrijkste punten van deze lijst kenbaar aan andere teamleden.

Arno als teamlid:

- Is in staat om resultaten nauwkeurig te voorspellen.
 - Is innovatief en heeft verbeeldingskracht.
 - Kan zich ontpoppen tot een overtuigende, inspirerende leider.
 - Zorgt ervoor dat de voorwaartse stuwende kracht blijft gehandhaafd.
 - Reageert goed op onmiddellijke uitdagingen of problemen.
 - Zorgt ervoor dat het nooit saai wordt wanneer hij erbij betrokken is.
 - Communiceert duidelijk en effectief.
 - Wordt niet gehinderd door bestaande methoden en praktijken.
 - Is een bron van een overvloed aan ideeën.
 - Kan - als het om het team gaat - zich zowel op taken als op menselijke aangelegenheden concentreren.
-

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 Arno. 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 Arno:

- Wees levendig en onderhoudend.
 - Praat over hem en over onderwerpen waarin hij een uitdaging ziet.
 - Geef blijk van respect voor zijn waarden en ambities.
 - Geef hem een overzicht waarin de belangrijkste feiten alleen in hoofdlijnen worden genoemd.
 - Wees alert en op uw hoede.
 - Wees recht-door-zee, snel, efficiënt en ter zake.
 - Stimuleer zijn visie en zijn neiging zich op het grotere geheel te concentreren.
 - Wees duidelijk als het gaat om de details van afronding.
 - Breid regelmatig uitdagingen en mogelijkheden uit.
 - Toon respect voor zijn ideeën en opvattingen.
 - Zorg tijdens de vergadering voor zowel flexibiliteit als structuur.
 - Wees vastberaden, krachtig en onbevreesd.
-

Persoonlijke aantekeningen

Communicatie

Barrières voor effectieve communicatie

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

- Tegen hem praten terwijl u achterover leunt.
 - Vergeten om lof uit te spreken en erkenning te geven, wanneer dit verdiend is.
 - Zijn verbeelding de vrije teugel laten ten koste van uzelf.
 - Trachten om te veel structuur en formaliteit op te leggen.
 - Ideeën of acties onnodig op de proef stellen.
 - Zijn autoriteit ondermijnen.
 - Ervan uitgaan dat hij u heeft gehoord.
 - Zeggen: "wanneer u maar wilt".
 - Vergeten om afspraken te maken over resultaten of beslissingen te nemen over conclusies.
 - Zijn persoonlijke waarden ter discussie stellen of op de spits drijven.
 - Zijn ideeën te scherp of te persoonlijk bekritisieren.
 - Vaag of onnauwkeurig zijn.
-

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 Arno:

Af en toe laat Arno kansen liggen, omdat hij zich niet altijd bewust is van de noodzaak om de planning in detail af te ronden. Hij is oprecht in anderen geïnteresseerd en wil vaak beter bevriend raken met mensen die hem bijzonder interesseren. Af en toe kan er misbruik van hem worden gemaakt, waardoor hij wordt gekwetst. Het is vaak een verrassing wat zijn volgende stap zal zijn. Hij zal veel liever kiezen voor de intellectuele scherts dan voor de afronding van routinematige taken of een moment voor zichzelf.

Door zich meer bewust te worden van wat er om hem heen gebeurt en meer uit te gaan van vaststaande feiten, kan hij in de "echte" wereld voet aan de grond krijgen met zijn creatieve ideeën. Aangezien hij geneigd is te veel hooi op zijn vork te nemen, kan hij zichzelf te zwaar belasten en is hij soms niet in staat om zijn afspraken na te komen. Hij zou het soms rustiger aan kunnen doen en meer aandacht kunnen schenken aan de precieze details in zijn projecten. Soms gaat hij zo op in zijn eigen plannen dat hij niet stilstaat om te luisteren naar wat anderen te zeggen hebben. Hij kan soms fouten maken door beslissingen te nemen voordat hij alle informatie heeft ontvangen.

Hij heeft de neiging om relaties in een mooier daglicht te plaatsen en feiten over het hoofd te zien die in tegenspraak zijn met wat hij wil geloven. Arno is vaak zo verwickeld in zijn eigen processen, dat hij niet opmerkt wat er ergens anders gebeurt. Hij is een geboren ondernemer die voortdurend zijn nieuwste geweldige idee vol overgave verkoopt en probeert om er steun voor te krijgen. Hoewel hij bepaalde ideeën spannend vindt en wordt aangetrokken door het "grotere geheel", zal hij zich niet bijvend vastleggen op een schema of een project als een betere of interessantere uitdaging zich voordoet. Omdat hij gefascineerd wordt door het oplossen van problemen, kan hij snel zijn geduld verliezen met routinematige details en kan hij zijn belangstelling voor een project verliezen, als dit intensieve afwerking vereist.

Persoonlijke aantekeningen

Tegengestelde type

Dit onderdeel beschrijft het tegengestelde type van Arno 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 Arno 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 Arno vaak over als (onnodig) uitstel. Coördinatoren stellen zich op onbekend terrein veelal gereserveerd op; op Arno 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 Arno degene is die dat doet!

Coördinatoren vinden het belangrijk om te doen wat "juist" is. Arno 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. Arno 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 Arno:

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

Arno van Veen: Hoe u uw tegengestelde type tegemoet kunt komen:

- Wees er zeker van dat uw sterke beweringen ook juist zijn!
- Geef hem alle feiten.
- Luister naar zijn mening.
- Richt uw opmerkingen op zijn interesses en activiteiten.
- Sta hem toe om de logica achter zijn opvattingen uit te leggen.
- Zet uw gedachten op een rijtje voordat u begint te praten.

Arno van Veen: Wanneer u omgaat met uw tegengestelde type, probeer dan dit NIET te doen:

- Zijn denkproces onderbreken.
 - Verwachten dat hij nieuwe ideeën snel accepteert.
 - Druk op hem uitoefenen of een inbreuk maken op zijn vrije tijd.
 - Hem aanmoedigen om een belangrijke opdracht tegen zijn wil aan te nemen.
 - Opschepperig zijn.
 - Te dicht bij hem staan of zitten.
-

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

Arno kan baat vinden bij of door:

- Zich minder expressief en verbaal op te stellen tijdens groepsvergaderingen.
 - Negatieve feedback te accepteren in plaats van af te wijzen.
 - Te proberen om niet alle nieuwe ideeën te betrekken op zijn eigen situatie.
 - Zich te bedenken dat het imago niet de realiteit is.
 - Het zoeken naar het goede in alles.
 - Speciaal zijn best te doen om waardering en erkenning te tonen voor de bijdragen van anderen.
 - Te proberen om één ding helemaal af te maken voordat hij verder gaat met het volgende.
 - Zich meer bewust te zijn van het feit dat hij voortdurend van het ene op het andere project overstapt.
 - Te vermijden dat hij anderen net zo opjaagt als hij zichzelf opjaagt.
 - Keer op keer op de proef te worden gesteld als het gaat om methoden en details.
-

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.



Overzicht van verkoopstijl

Deze uitspraken geven een breed inzicht in de verkoopstijl van Arno. Gebruik dit onderdeel om meer inzicht te krijgen in de manier waarop hij met klanten omgaat.

Overzicht van verkoopstijl

Klanten vinden Arno een enthousiast, vindingrijk en dynamisch persoon met uitstekende interpersoonlijke vaardigheden. Hij is extern gericht en kan zeer goed de behoeften en drijfveren van zijn (potentiële) klanten identificeren. Hij bouwt graag zakelijke relaties op waarin hij iets kan toevoegen aan de groei en ontwikkeling van zijn klant.

Hij moet ervoor waken dat hij klanten niet per ongeluk voor het hoofd stoot met de nuchtere wijze waarop hij adviezen geeft ter verbetering van hun situatie. Hij is uiterst creatief in het ontwerpen van effectieve oplossingen. Door zijn grote behoefte aan zowel het geven als het ontvangen van bevestiging en waardering, gaat hij enthousiast om met zijn klanten en collega's. Om zijn focus te bewaren heeft hij een verkoopomgeving nodig die voortdurend verandert. Hij geniet van de macht en status die voortvloeien uit succes. Aangezien zijn stijl een veelheid aan persoonlijke voorkeuren kent, voelt Arno zich op zijn gemak in uiteenlopende commerciële situaties.

Arno vindt het met name leuk om klanten een goed gevoel over zichzelf en zijn producten/diensten te geven. Hij is een meester in het genereren van nieuwe klanten uit zijn netwerk. Hij kan het met het standpunt van zijn collega's en/of klanten oneens zijn, maar hij zal zijn relatie met hen hieronder niet lang laten lijden. Hij kan zijn talenten aanwenden om tot praktische verkoopoplossingen te komen, maar vindt evenveel voldoening in werk waarbij hij regelmatig een beroep kan doen op zijn creativiteit en interpersoonlijke vaardigheden. Hij kan de gepaste oplossing doorgaans duidelijk zien, maar zal niet altijd op zoek gaan naar alternatieven. Hij beschikt over een complexe, flexibele en creatieve geest waarmee hij onconventionele oplossingen kan bedenken die tegemoet komen aan de behoeften van een klant.

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

Kwaliteiten van Arno in de eerste fase van het verkoopproces:

- Hij komt bij klanten binnen waar het anderen vaak niet lukt.
- Hij richt zich bij het plannen op de resultaten.
- Hij weet bij klantenbeheer het evenwicht te bewaren tussen taak- en mensgerelateerde kwesties.
- Hij ziet 'cold calls' als een noodzakelijke eerste stap om anderen door het verkoopproces heen te helpen.
- Hij gaat de strijd aan om te winnen.
- Hij staat open voor mensen die zijn hulp nodig hebben.

Voordat de verkoop begint, zou Arno:

- Meer onderzoek kunnen verrichten naar de klant, de markt en de concurrentie.
- Vooraf kunnen nadenken over het doel van de afspraak en tijdens de ontmoeting vaak verwijzen naar het plan.
- Belangrijke klanteninformatie kunnen vastleggen, bijhouden en uitwisselen.
- Pas op de plaats kunnen maken en zaken goed plannen, in plaats van meteen in actie te komen.
- Kunnen proberen om wat saaier taken de benodigde aandacht te geven en niet uit te stellen.
- Kunnen nadenken over de doelstellingen van telefonische acquisitie en die ook noteren.



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 Arno de behoeften van de klant identificeren.

Kwaliteiten van Arno bij het identificeren van de verkoopbehoeften:

- Hij zorgt dat klanten zich meer bewust worden van hun behoeften.
- Zijn interviewstijl is direct, gevarieerd en vrijmoedig.
- Hij kan directe vragen stellen om de vaart erin te krijgen.
- Hij weet altijd de juiste "knoppen" te vinden om de verbeeldingskracht van zijn klanten te stimuleren.
- Hij daagt potentiële klanten uit om in te zien dat onmiddellijke verandering noodzakelijk is.
- Als hij zijn mening uit over de prioriteiten van zijn klant, zal hij niet schromen om gevoelige doch essentiële punten naar voren te brengen.



Persoonlijke aantekeningen

Bij het identificeren van de behoeften, zou Arno:

- Er op kunnen letten dat hij klanten de tijd gunt om hun zinnen af te maken voordat hij reageert.
- Situaties grondiger kunnen onderzoeken om de meer verborgen problemen of kansen bloot te leggen.
- Aantekeningen die hij heeft gemaakt eens rustig kunnen nalezen.
- Minder kunnen vertellen en zo meer te weten kunnen komen!
- Bij de behoeften van zijn klant meer vertrouwen kunnen hebben in diens ervaringen uit het verleden en niet die van hemzelf.
- Kunnen onthouden hoe belangrijk het is om bij gecompliceerde processen gedetailleerde informatie in te winnen.

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

Kwaliteiten van Arno bij het maken van verkoopvoorstellen:

- Hij heeft een directe manier van communiceren en beschikt over uitstekende sociale vaardigheden.
- Hij houdt de beste oplossing voor ogen en laat zich niet afleiden door onbeduidende zaken.
- Hij houdt van een informele en gezellige aanpak.
- Hij geeft de voorkeur aan dynamische situaties waarin het tempo hoog ligt.
- Hij straalt zelfvertrouwen uit bij het geven van presentaties en dit kan bijdragen tot een positief resultaat.
- Met zijn snelle presentaties in vlotte bewoordingen weet hij anderen te boeien en voor zich te winnen.



Persoonlijke
aantekeningen

Bij het maken van verkoopvoorstellen zou Arno:

- Moeten oppassen dat hij geen beloftes doet die hij niet kan waarmaken.
- Erop kunnen letten dat hij niet te veel uitweidt in zijn pogingen om de klant binnen te halen.
- Een goed evenwicht kunnen bewaren tussen zijn betrokkenheid bij de klant en een taakgerichte houding.
- Ervoor moeten waken om geen ongepaste grappen te maken.
- Risicovolle voorstellen grondig en degelijk moeten kunnen onderbouwen.
- Meer rekening kunnen houden met de meer subtiële, achterliggende zaken.

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 Arno kan benutten om effectief met weerstand om te gaan.

Kwaliteiten van Arno bij het omgaan met koopweerstand:

- Hij doet een beroep op zijn sterk ontwikkelde mensgerichte vaardigheden om tegenargumenten uit de weg te gaan.
- Hij beantwoordt vragen creatief en met autoriteit.
- Hij gebruikt zijn charme om mensen op hun gemak te stellen.
- Hij geeft gemakkelijk een wending aan bezwaren zodat deze redenen tot kopen worden.
- Hij ziet weerstand gewoon als een uitdaging waar een oplossing voor moet komen.
- Hij schakelt snel en direct wanneer hem een kritische vraag wordt voorgelegd.



Persoonlijke aantekeningen

Bij het omgaan met koopweerstand zou Arno:

- Voortdurend gespitst kunnen zijn op non-verbale signalen van koopweerstand.
- Op tactvolle wijze dieper door kunnen vragen om de echte bezwaren boven tafel te krijgen.
- Zich kunnen beperken tot de zaken die op dat moment spelen zonder ze te generaliseren.
- Er aan kunnen denken om zaken waarover overeenstemming is bereikt even kort samen te vatten.
- Kunnen proberen om eerst de ander te begrijpen in plaats van het begrip van de ander proberen te krijgen.
- Het belang van een bezwaar van de klant kunnen onderkennen en daarop afstemmen, zeker als hij dat bezwaar zelf heel anders ziet.

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 Arno bij het over de streep trekken van de klant.

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

- Hij toont zich gretig om tot een snelle oplossing te komen.
- Hij onderhandelt overtuigend over vooraf bepaalde resultaten.
- Hij gebruikt zijn verbeeldingskracht om manieren te vinden om de opdracht binnen te halen.
- Hij houdt het proces aan de gang.
- Hij overtuigt en motiveert anderen om tot het sluiten van de verkoop te komen.
- Hij voelt intuïtief aan wat het goede moment is.

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

- De kans op misverstanden kunnen verkleinen door minder te veronderstellen.
- Indien nodig en waar mogelijk op kleine onderdelen concessies kunnen doen.
- Kunnen vragen om opheldering ook wanneer hij denkt dat het niet nodig is.
- Zich er meer bewust van kunnen zijn dat niet iedereen in of voor de toekomst leeft.
- Zijn neiging kunnen bedwingen om van taak naar taak te springen.
- Er aan kunnen denken om de behoeften van de klant nog even op een rijtje te zetten voordat hij met de "maatoplossing" komt.



Persoonlijke
aantekeningen

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

Kwaliteiten van Arno in relatiebeheer:

- Hij is in staat om de relevante mensen te betrekken bij de after-sales processen.
- Hij is altijd zeer gespitst op nieuwe ontwikkelingsmogelijkheden.
- Als gevolg van het positieve contact dat hij onderhoudt met zijn klanten bevelen zij hem veelal aan bij anderen.
- Hij prikkelt de klant met zijn producten en diensten.
- Via netwerken breidt hij zijn zakelijke activiteiten uit.
- Hij onderhoudt regelmatig contact met zijn klanten.

In zijn relatiebeheer zou Arno:

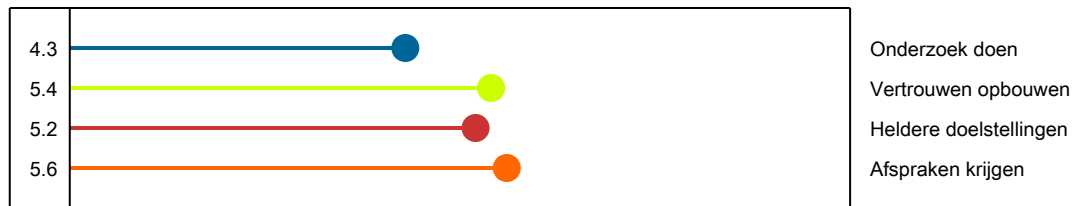
- Als de verkoop eenmaal rond is, duidelijk kunnen toelichten uit welke stappen de vervolgprocedure bestaat.
- De werkafspraken in detail moeten vastleggen in een dienstenovereenkomst.
- De aandrang kunnen beteugelen om bij vervolgoopdrachten of toezeggingen ten aanzien van de dienstverlening "heel hard weg te rennen".
- Verder kunnen kijken dan alleen de verkoop van dit moment.
- Ontvankelijker kunnen zijn voor de voordelen die het ontwikkelen van langdurige klantrelaties met zich meebrengt.
- Goede aantekeningen kunnen maken van de ideeën die hij nu heeft ten behoeve van een optimale ontwikkeling van de account.



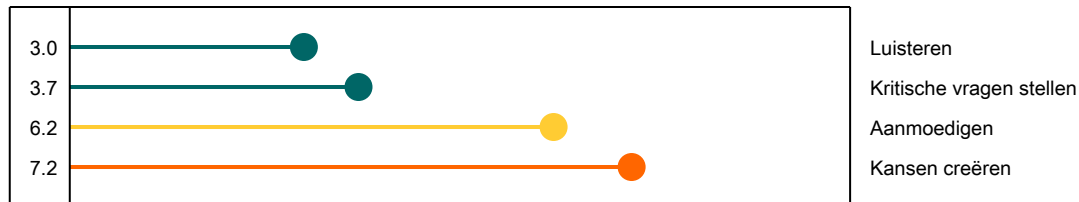
Persoonlijke aantekeningen

Verkoopvoorkeuren

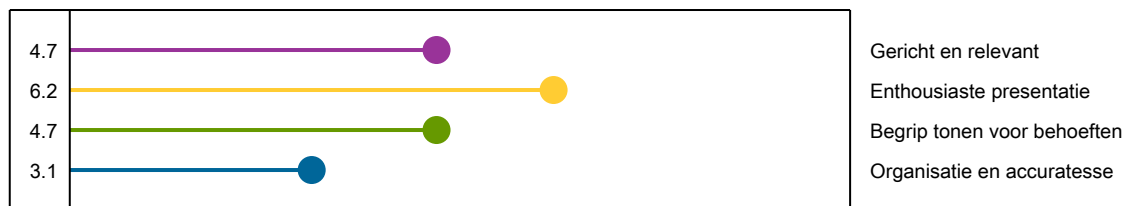
Voordat de verkoop begint



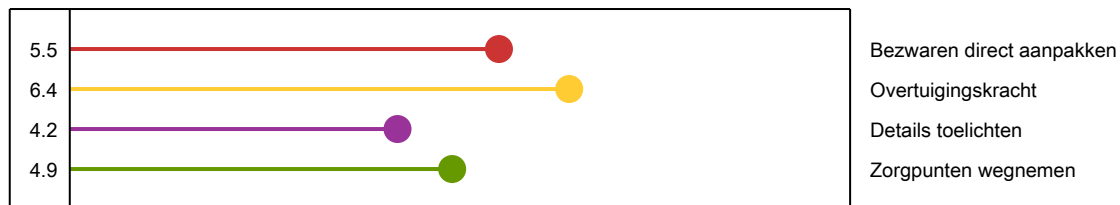
Behoeften identificeren



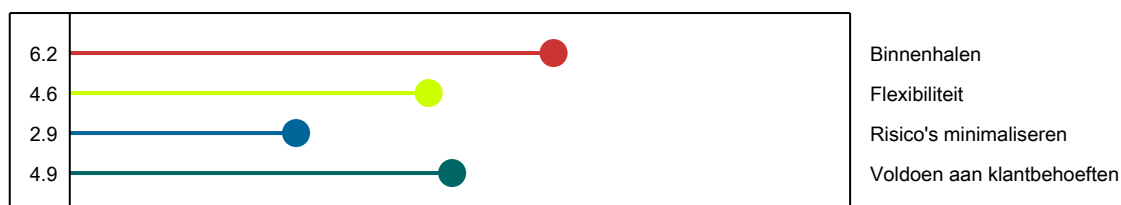
Voorstel maken



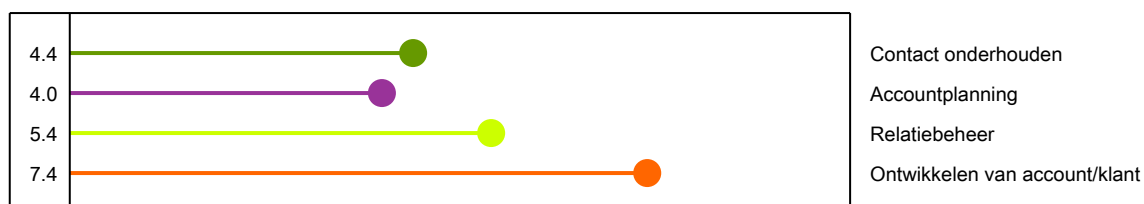
Omgaan met weerstand



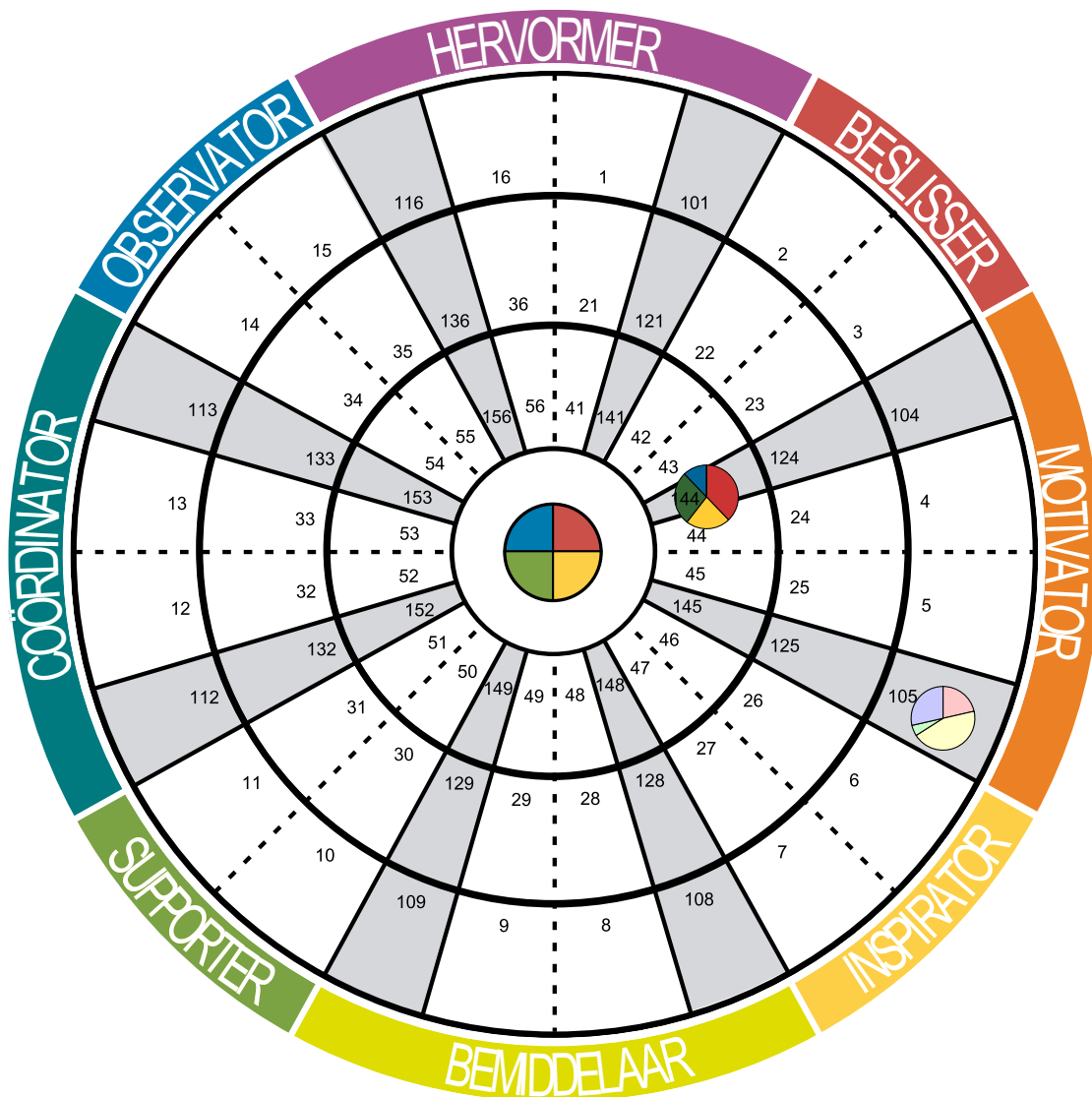
Commitment winnen



Relatiemanagement



Het Insightswiel met 72 typen



Bewuste wielpositie

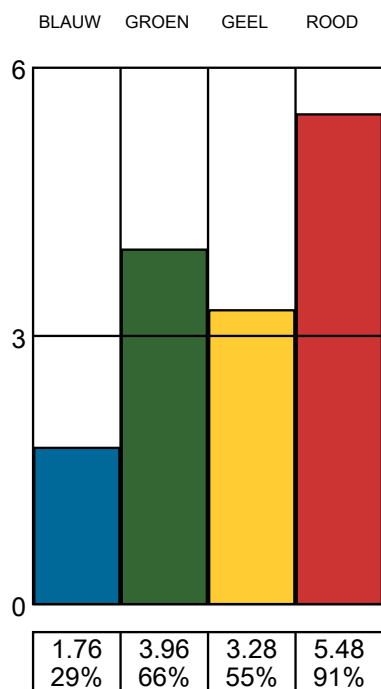
144: Creatief Directieve Motivator (Accommoderend)

Minder bewuste wielpositie

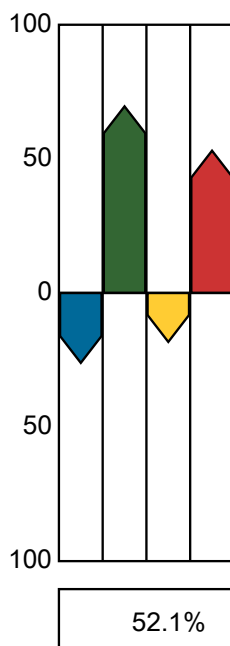
105: Creatief Inspirerende Motivator (Gefocust)

Insights Discovery® Kleurendynamica

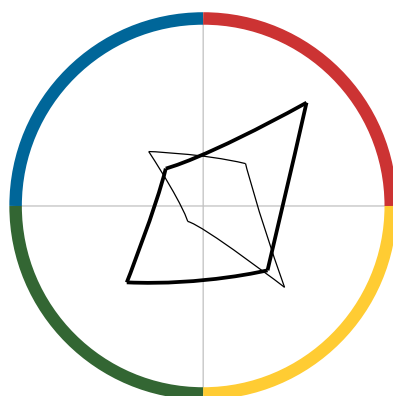
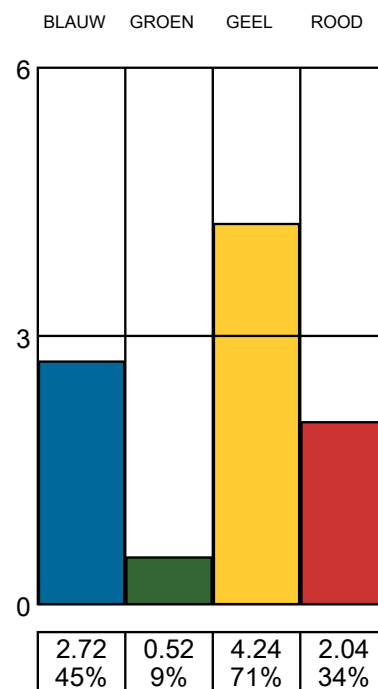
Persona (bewust)



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