



TTI
SUCCESS
INSIGHTS®

**Версия для сотрудников
подразделений по
обслуживанию клиентов**
Иван Иванович Иванов

Компания АБВГД
16-12-2011



ВВЕДЕНИЕ

Успех в бизнесе зависит от эффективности работы подразделения по обслуживанию клиентов. Важно понимать, что работа каждого сотрудника организации влияет на качество сервисного обслуживания клиентов. Каждый сотрудник организации в той или иной степени сам является клиентом. Это уже доказанный факт, что клиенты скорее обратятся в другую компанию, чем будут терпеть плохое обслуживание. В исследованиях неоднократно было показано, что даже в нейтральной, неконфликтной ситуации 60% клиентов отказываются от услуг компании, если чувствуют безразличие со стороны ее сотрудников.

Умение эффективно взаимодействовать с клиентами, может стать решающим фактором успеха в бизнесе. В основе эффективного обслуживания клиентов лежит, прежде всего, правильное восприятие нашего собственного стиля поведения на работе. Данный отчет содержит информацию о том, как Вы оцениваете свой стиль поведения в рабочей среде. Эти сведения могут быть в последствии использованы для того, чтобы проанализировать, как Ваше поведение воспринимают окружающие. Эти данные помогут Вам разработать эффективные стратегии достижения поставленных целей.

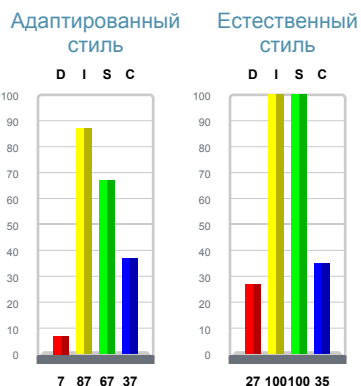


ОБЩИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

На основе ответов, которые дал Иван Иванович, создается комплексное описание его стиля работы с клиентами. В этом описании отражен естественный для оцениваемого стиль обслуживания клиентов, которого он придерживается в работе.

Иван Иванович предпочитает работать на руководителя, который сам принимает активное, непосредственное участие в работе. Он проявляет себя наилучшим образом, работая в такой команде. Его цель – иметь много друзей и знакомых. На работе он легко поддерживает дружеские отношения. Иван Иванович любит находиться среди людей и общаться с ними. Он общается легко и непринужденно, как на работе, так и вне ее. Иван Иванович предпочитает влиять на других через личные отношения и будет стремиться поддерживать их, оказывая те или иные услуги. Иван Иванович обладает энтузиазмом и редко выходит из себя. Иван Иванович может проявлять дружелюбие к другим во многих ситуациях, и прежде всего по отношению к верным друзьям и хорошим знакомым. Будучи человеком общительным, он получает удовольствие от неповторимости каждого человека, с которым он сталкивается. Иван Иванович может быть покладистым и любезным. Это значит, что он любит работать с людьми и помогать им. Иван Иванович производит впечатление человека уверенного в себе. Иван Иванович высоко ценит связи. Он часто заводит приятельские отношения со своими клиентами. Он обычно имеет массу хороших намерений, но часто на их реализацию у него не хватает времени. Он - это человек, которому нравится публичное признание его достижений, это его мотивирует. Иван Иванович положительно воздействует на большинство людей своей теплотой и участием.

Иван Иванович умеет правильно давать отзыв о работе в вербальной и невербальной форме, что побуждает людей быть более открытыми, доверять ему и воспринимать его как человека чуткого и готового помочь. Его нельзя игнорировать или не замечать. Он будет последовательно внушать людям свою точку зрения. Иван Иванович любит работать на руководителей, которые быстро принимают решения. Когда его сильно волнует какая-либо проблема, Вы можете столкнуться с проявлением этих чувств в эмоциональной форме. Иван Иванович предпочитает избегать дисциплинарных мер по отношению к людям. Он может уклоняться от

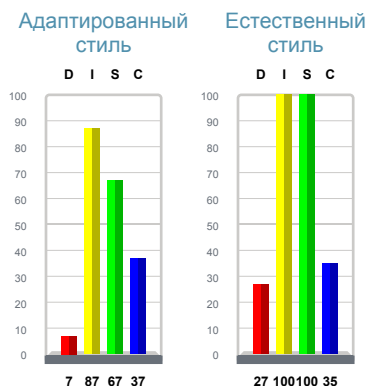




ОБЩИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ (Продолжение)

применения прямых дисциплинарных действий для сохранения дружеских отношений. Иван Иванович хорошо решает проблемы, связанные с людьми. Иван Иванович любит принимать участие в принятии решений. Из-за своей доверчивости и стремления к признанию он может неправильно судить о способностях людей.

Иван Иванович легко улаживает конфликты между людьми и верит в то, что "все обязательно наладится, если каждый просто выговорится!" Иван Иванович взаимодействует с людьми, проявляя оптимизм и уверенность, дипломатичность и такт. Иван Иванович имеет склонность сглаживать излишнюю прямолинейность располагающей, приятной манерой общения и обычно выглядит в глазах окружающих человеком дружелюбным и доверчивым. Иван Иванович может нерационально использовать свое время из-за того, что любит поговорить с людьми. Иван Иванович умеет хорошо говорить и слушать. Иван Иванович полагает, что обладает способностью говорить без усилий, гладко и много. Иван Иванович отличается способностью чувствовать то, что люди хотят слышать. Поэтому он обычно говорит людям то, что, по его мнению, они от него ожидают. Иван Иванович обычно много жестикулирует, когда говорит.





ВОСПРИЯТИЕ

«Посмотрите на себя со стороны»

Поведение и чувства человека могут легко "считывать" окружающие. В этом разделе дана информация о том, как Иван Иванович воспринимает самого себя, и как его поведение в различных ситуациях могут воспринимать окружающие. Располагая такой информацией, респондент имеет возможность управлять своим имиджем, целенаправленно создавая такой образ себя, который поможет контролировать рабочую ситуацию.

САМОВОСПРИЯТИЕ

Иван Иванович обычно воспринимает себя как человека:

- Проявляющего энтузиазм
- Общительного
- Обаятельного
- Вдохновляющего окружающих
- Побуждающего к действию
- Оптимистичного

ВОСПРИЯТИЕ ВАС ОКРУЖАЮЩИМИ - Умеренный

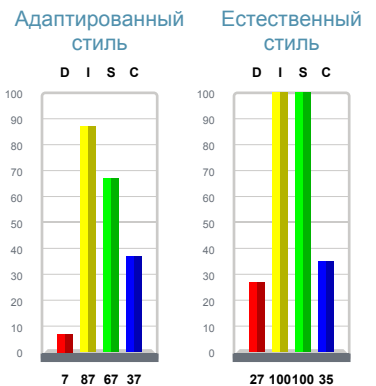
В ситуациях умеренного напряжения, стресса или усталости люди могут воспринимать его как человека:

- Стремящегося быть на виду
- Красноречивого
- Слишком оптимистичного
- Витающего в облаках

ВОСПРИЯТИЕ ВАС ОКРУЖАЮЩИМИ - Экстремальный

И в ситуациях экстремального напряжения, стресса или усталости люди могут воспринимать его как человека:

- Самоуверенного
- Разговорчивого
- Не умеющего внимательно слушать
- Стремящегося к саморекламе





ДЕСКРИПТОРЫ

На основе предоставленных Вами ответов, система выявляет качества, которые характеризуют Ваш стиль поведения. Выделенные качества демонстрируют то, как Вы подходите к решению рабочих проблем, влияете на людей, адаптируетесь к заданному темпу выполнения работы и реагируете на правила и процедуры, установленные другими людьми.

<p>Требовательность</p> <p>Эгоцентризм</p> <p>Упорство</p> <p>Амбициозность</p> <p>Первенство</p> <p>Сила воли</p> <p>Напористость</p> <p>Решимость</p> <p>Настойчивость</p> <p>Бойцовские качества</p> <p>Решительность</p> <p>Рискованность</p> <p>Любознательность</p> <p>Ответственность</p>	<p>Экспансивность</p> <p>Умение воодушевлять</p> <p>Магнетизм</p> <p>Дипломатичность</p> <p>Энтузиазм</p> <p>Демонстративному</p> <p>Умение побуждать к действию</p> <p>Сердечность</p> <p>Убедительность</p> <p>Изысканность</p> <p>Самообладание</p> <p>Оптимизм</p> <p>Доверие</p> <p>Общительность</p>	<p>Флегматичность</p> <p>Расслабленность</p> <p>Консерватизм</p> <p>Сдержанность</p> <p>Пассивность</p> <p>Терпение</p> <p>Собственничество</p> <p>Предсказуемость</p> <p>Последовательность</p> <p>Осмотрительность</p> <p>Устойчивость</p> <p>Стабильность</p>	<p>Уклончивость</p> <p>Беспокойство</p> <p>Внимательность</p> <p>Зависимость</p> <p>Осторожность</p> <p>Традиционализм</p> <p>Точность</p> <p>Аккуратность</p> <p>Систематичность</p> <p>Дипломатичность</p> <p>Пунктуальность</p> <p>Тактичность</p> <p>Восприимчивость</p> <p>Взвешенность суждений</p>
Доминирование	Влияние	Постоянство	Соответствие
<p>Консерватизм</p> <p>Расчетливость</p> <p>Стремление к сотрудничеству</p> <p>Нерешительность</p> <p>Сдержанность</p> <p>Неуверенность</p> <p>Нетребовательность</p> <p>Осторожность</p> <p>Мягкость</p> <p>Покладистость</p> <p>Скромность</p> <p>Миролюбие</p> <p>Ненавязчивость</p>	<p>Вдумчивость</p> <p>Достоверность</p> <p>Расчетливость</p> <p>Скептицизм</p> <p>Логика</p> <p>Сдержанность</p> <p>Подозрительность</p> <p>Реализм</p> <p>Проницательность</p> <p>Пессимизм</p> <p>Неуравновешенность</p> <p>Критичность</p>	<p>Мобильность</p> <p>Активность</p> <p>Неугомонность</p> <p>Настороженность</p> <p>Разносторонность</p> <p>Демонстративность</p> <p>Нетерпеливость</p> <p>Стойкость</p> <p>Устремленность</p> <p>Гибкость</p> <p>Импульсивность</p> <p>Горячность</p> <p>Нервозность</p>	<p>Твердость</p> <p>Независимость</p> <p>Своеволие</p> <p>Упрямство</p> <p>Упорство</p> <p>Догматизм</p> <p>Беспорядочность</p> <p>Самоуверенность</p> <p>Раскованность</p> <p>Властность</p> <p>Несгибаемость</p> <p>Беспечность к деталям</p>



ГИБКОСТЬ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ И ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ

Все клиенты отличаются друг от друга, они имеют различные потребности, которые должны быть удовлетворены. Информация в этом разделе поможет Вам выявить различные типы клиентов и позволит определить правильные стратегии удовлетворения их потребностей.

"Повышение гибкости при взаимодействии с клиентом"

При общении с клиентом, обладающим следующими характеристиками:

- Быстрая речь
- Имидж сильного, решительного и могущественного человека
- Нетерпеливость
- Прямолинейность
- Стремление контролировать ситуацию

Факторы, которые позволят улучшить обслуживание данного клиента:

- Говорите только по существу
- Сообщайте о "чистой прибыли" от приобретения товара или услуги
- Не тратьте понапрасну время клиента
- Обслуживайте клиента быстро и эффективно
- Акцентируйте внимание на новых продуктах или услугах
- Польстите самолюбию клиента

Факторы, которые вызовут недовольство или напряжение у данного клиента:

- Разговор о посторонних вещах
- Неорганизованность
- Чрезмерная эмоциональность и жестикуляция







ГИБКОСТЬ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ И ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ

"Повышение гибкости при взаимодействии с клиентом"

При общении с клиентом, обладающим следующими характеристиками:

- Дружелюбие, разговорчивость
- Импульсивность
- Активная жестикуляция
- Эмоциональность
- Отсутствие контроля за временем

Факторы, которые позволят улучшить обслуживание данного клиента:

- Открыто проявляйте эмоции
- Описывайте цели словами клиента
- Создайте дружескую атмосферу
- Не заикливайтесь на деталях
- Воспользуйтесь похвалой
- Ссылайтесь на мнение экспертов
- Давайте клиенту возможность высказаться

Факторы, которые вызовут недовольство или напряжение у данного клиента:

- Желание контролировать ход разговора
- Разговор о себе





ГИБКОСТЬ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ И ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ

"Повышение гибкости при взаимодействии с клиентом"

При общении с клиентом, обладающим следующими характеристиками:

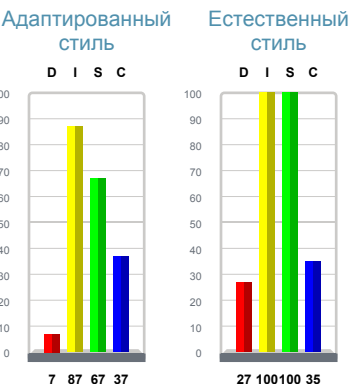
- Терпеливость, настойчивость
- Добродушие
- Безэмоциональный голос
- Сдержанность
- Размеренность и методичность

Факторы, которые позволят улучшить обслуживание данного клиента:

- Не торопитесь, объясняйте детали
- Проявляйте терпение
- Ограничивайте жесты и мимику
- Говорите искренним тоном
- Терпеливо слушайте
- Будьте логичны при презентации

Факторы, которые вызовут недовольство или напряжение у данного клиента:

- Чрезмерный оптимизм
- Излишняя болтливость, неумение выслушать клиента





ГИБКОСТЬ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ И ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ

"Повышение гибкости при взаимодействии с клиентом"

При общении с клиентом, обладающим следующими характеристиками:

- Медленный темп речи
- Интерес к конкретным данным и фактам
- Желание все основательно обдумать
- Минимальное использование жестов
- Скепτικότητα
- Подозрительность

Факторы, которые позволяют улучшить обслуживание данного клиента:

- Не торопитесь, слушайте клиента
- Объясняйте детали
- Ограниченно используйте жесты и мимику
- Предоставьте все детали
- Проявляйте терпение
- Контролируйте свои эмоции, говорите искренним тоном
- Сдерживайте свой энтузиазм
- При возможности, разговаривайте сидя

Факторы, которые вызовут недовольство или напряжение у данного клиента:

- Чрезмерная оптимистичность
- Невозможность подтвердить свои слова фактами





СТРАТЕГИИ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ В РАЗЛИЧНЫХ СИТУАЦИЯХ

Информация в этом разделе подскажет Вам, как лучше справиться с различным, возникающими в процессе работы с клиентом, ситуациями. Например, в случае, когда клиент чем-либо расстроен, нужно суметь взять ситуацию под свой контроль, определить, с каким типом клиента Вы имеете дело, и выработать подходящую стратегию действий.

КЛИЕНТ

Скептически, подозрителен

Раздражительный, нервный, напряженный

Пессимистичен, ворчлив и недоволен

Заносчивый, эгоистичный, самоуверенный и упрямый

Все время спорит, ведет себя несдержанно

Молчаливый, замкнутый

СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ

Согласитесь на уступки во второстепенных вопросах, переходите к деталям. Будьте "консервативнее" в своих утверждениях.

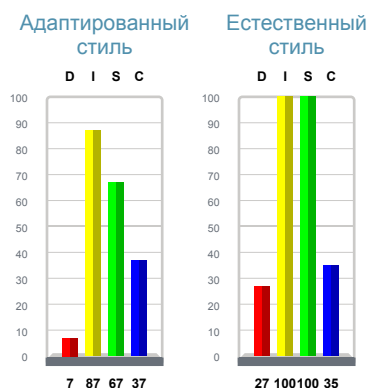
Действуйте мягко, спокойно и дипломатично.

Терпеливо выслушивайте клиента. Задавайте опросы, чтобы выяснить истинные причины беспокойства клиента.

Можно прибегнуть к лести. Сконцентрируйтесь на достижении результата.

Отвечая клиенту, постарайтесь продемонстрировать ему свою искренность и чистосердечность

Постарайтесь установить более близкий, чем обычно, контакт с клиентом, чтобы разговорить его.





ПЛАН ДЕЙСТВИЙ

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

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

Чтобы повысить эффективность обслуживания клиентов, мне нужно учитывать следующее:

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

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

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

Чтобы повысить эффективность обслуживания клиентов, мне нужно учитывать следующее:

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

Число _____ Подпись _____



ГРАФИК СТИЛЯ ПОВЕДЕНИЯ®

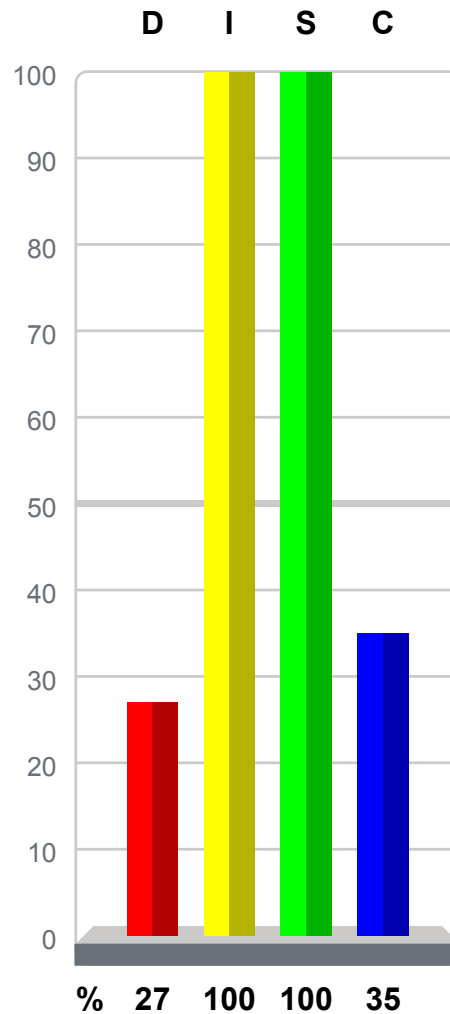
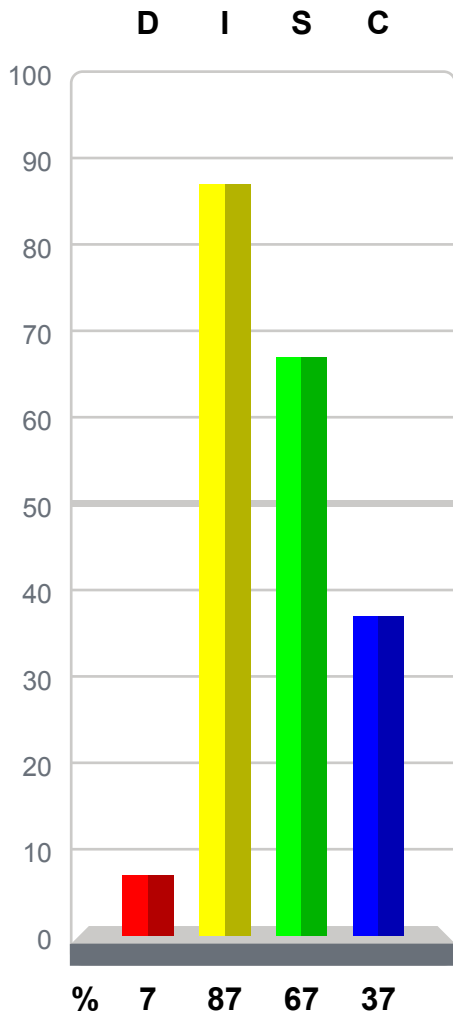
16-12-2011

Адаптированный стиль

Естественный стиль

График I

График II



Norm 2011 ML



КОЛЕСО УСПЕХА®

Колесо Успеха является мощным инструментом, который наглядно отражает особенности поведенческого типа индивида. Колесо Успеха позволяет Вам:

- Видеть Ваш естественный стиль поведения (круг).
- Видеть Ваш адаптированный стиль поведения (звезда).
- Выявить степень адаптации Вашего поведения.
- Если Вы располагаете результатами анализа рабочей среды, то проанализируйте расхождения между оценкой Вашего поведения и требованиями к поведению, которые предъявляет рабочая среда.

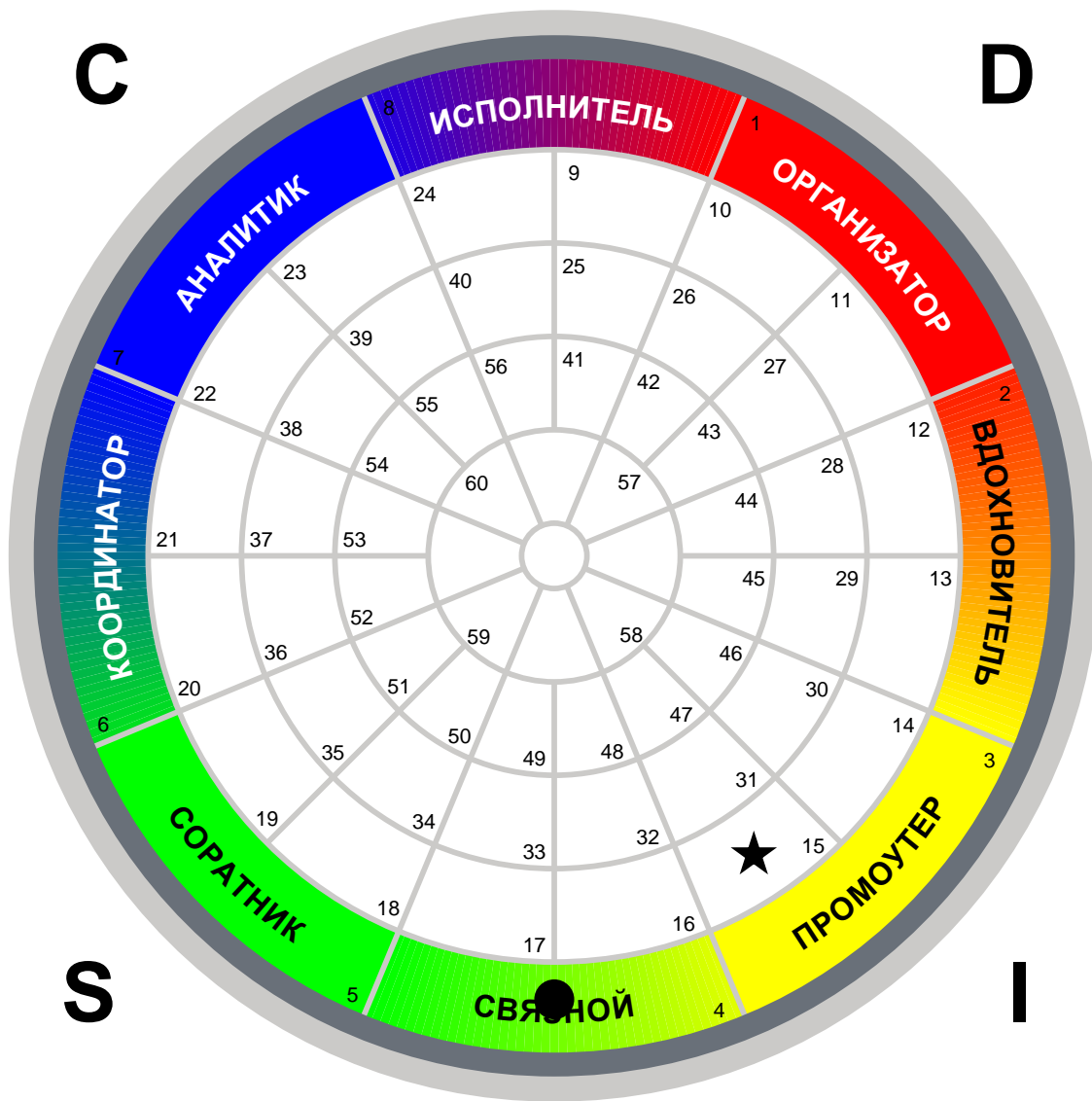
Обратите внимание на то, в каких зонах Колеса Успеха расположены Ваш естественный стиль поведения (круг) и Ваш адаптированный стиль поведения (звезда). Если они находятся в разных зонах, это означает, что Вы адаптируете, меняете свое поведение под воздействием тех или иных условий. Чем дальше друг от друга расположены две полученные точки, тем больше Вы адаптируете свое поведение.

Если оценку прошли несколько членов команды, то рекомендуется подготовить Колесо Успеха для команды в целом, используя результаты оценки каждого. Это позволит лучше понять области возможных конфликтов и определить, как можно улучшить общение, понимание и уважение между членами команды.



КОЛЕСО УСПЕХА®

16-12-2011



Адаптированный: ★ (15) СВЯЗУЮЩИЙ ПРОМОУТЕР
Естественный: ● (4) СВЯЗНОЙ

Norm 2011 ML