

Studijní materiál k videokurzu

BAREVNÁ OSOBNOSTNÍ TYPOLOGIE PRO OBCHODNÍKY

Jana Horáková

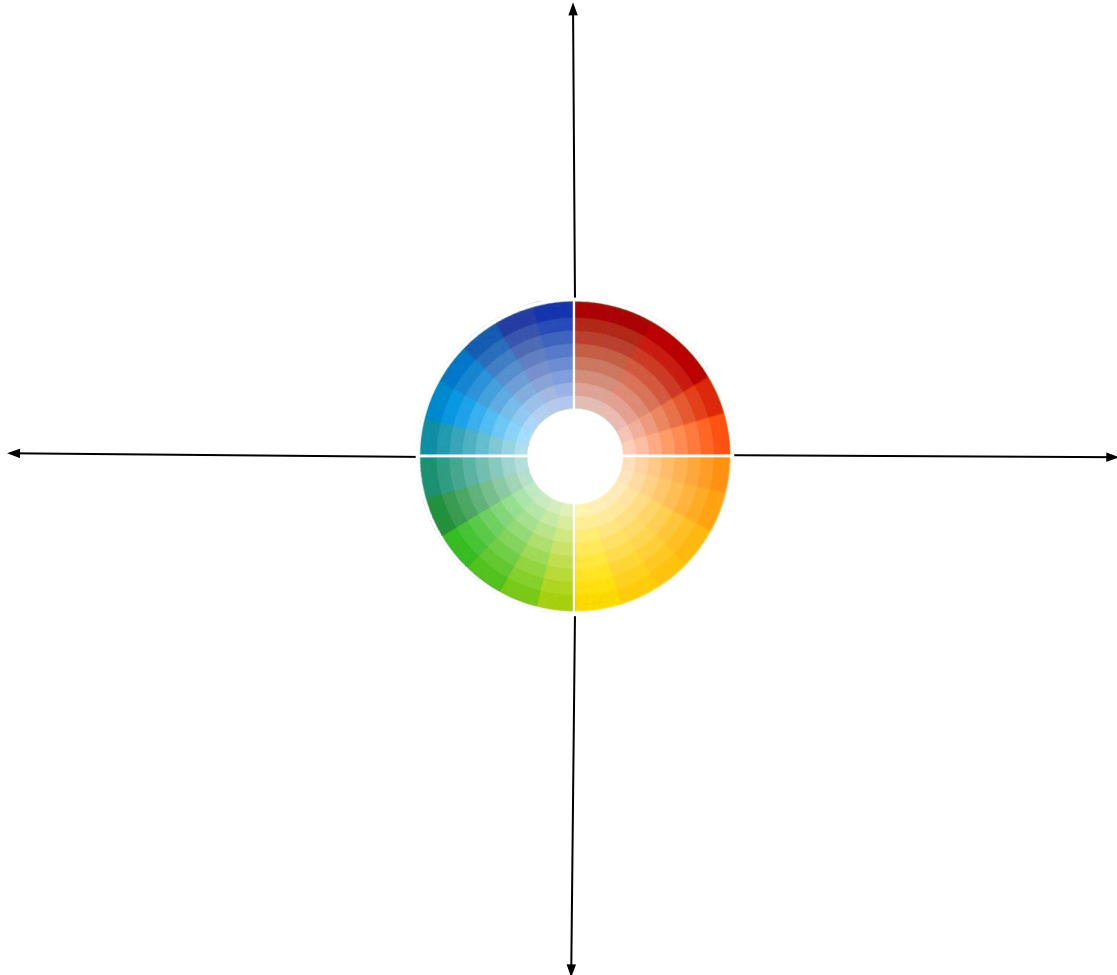
Jana Horáková

Lektorka, koučka

jana.horakova@humancraft.cz

humancraft.cz

Projevy barevných energií v roli obchodníka



Jaká je vaše nejsilnější energie?-----

Jaká je Vaše nejslabší energie?-----

Jaké jsou vaše silné stránky, díky kterým jste úspěšní?

Jaké jsou vaše slabiny, na kterých je potřeba zapracovat, abyste byli v roli obchodníka úspěšní? A jak?

Jaké jsou mé preference?

V každé ze čtyř oblastí vyberte výroky, které Vás popisují. Počet vybraných výroků zapište a porovnejte.

- Chápu, jakou důležitost hrají v procesu detaily.
- Dokážu výborně zanalyzovat situace.
- Spoléhám se sám na sebe.
- Mám kontrolu nad věcmi i v průběhu krize.
- Neakceptuji druhé nejlepší řešení.
- Jsem systematický a praktický.
- Udržuji si vysoké standardy.
- Jsem citlivý na fakta.
- Jsem odborník na technické stránky věci.
- Jsem silný v logickém myšlení.
- Jsem velmi dobrý v plánování.
- Jsem velmi dobře organizovaný.
- Podporuji strukturu a pořádek.
- Mám smysl pro detail.
- Jsem dobrý analytik.

- Jsem zaměřený na úkoly a zvládnou toho dost.
- Mám jasné priority.
- Jsem zaměřený na akci a přijímám výzvy.
- Myslím rychle a dívám se dopředu.
- Jsem dobrý organizátor.
- Hodnotím lidi za jejich výsledky.
- Jsem otevřený a přímý.
- Pracuji tvrdě, odhodlaně a jsem důkladný.
- Jsem soutěživý a chci vyhrávat.
- Rychle se dostanu k podstatě věci.
- Jsem schopný pracovat na mnoha projektech najednou.
- Jsem odvážný a smělý.
- Díky svým jasným prioritám a akcím jsem schopen rychle dosáhnout výsledků.
- Rozhodování je pro mne ta správná výzva.
- Mám vysoké nároky na výkon.

Počet vybraných výroků



Počet vybraných výroků

- Cení si spolehlivosti a důvěryhodnosti.
- Jsem tolerantní a otevřený vůči ostatním.
- Učím se ze zkušeností, nerad bych byl zraněn ze stejné situace dvakrát.
- Mám smysl pro povinnost.
- Jsem důvěryhodný, zásadový a stálý.
- Jsem citlivý k potřebám druhých lidí.
- Jsem ochotný a pomohu, když je potřeba.
- Jsem loajální a myslím, že sympatický.
- Jsem tolerantní a nemám problém dávat.
- Jsem dobrý posluchač.
- Jsem produktivní, ale nemusím své výsledky vykřičet do světa.
- Hledám harmonii v každé situaci.
- Většinou dokážu dobře číst neverbální signály.
- Jsem dobrý i při práci na monotónních úkolech.
- Naplňuje mne, když mohu pomoci ostatním.

- Mám dobré komunikační a prezentační schopnosti.
- Mám velkou představivost při řešení problémů.
- Nacházím možnosti v každé situaci.
- Jsem vynalézavý a mám inspirující nápady.
- Zdánlivě nemožné sny dokážu přeměnit na realitu.
- Pracuji demokraticky a do své práce zahrnuji ostatní.
- Jsem přesvědčivý a dokážu získat ostatní.
- Dokážu si rychle získat kamarády.
- Jsem v pohodě a snažím se bavit tím, co dělám.
- Hledám různorodost jak v úkolech tak ve vztazích.
- Mám rád rychlé tempo.
- Oceňuji přispění ostatních.
- Mám smysl pro humor.
- Do většiny situací přináším pozitivní energii.
- Jsem bystrý a inovativní.

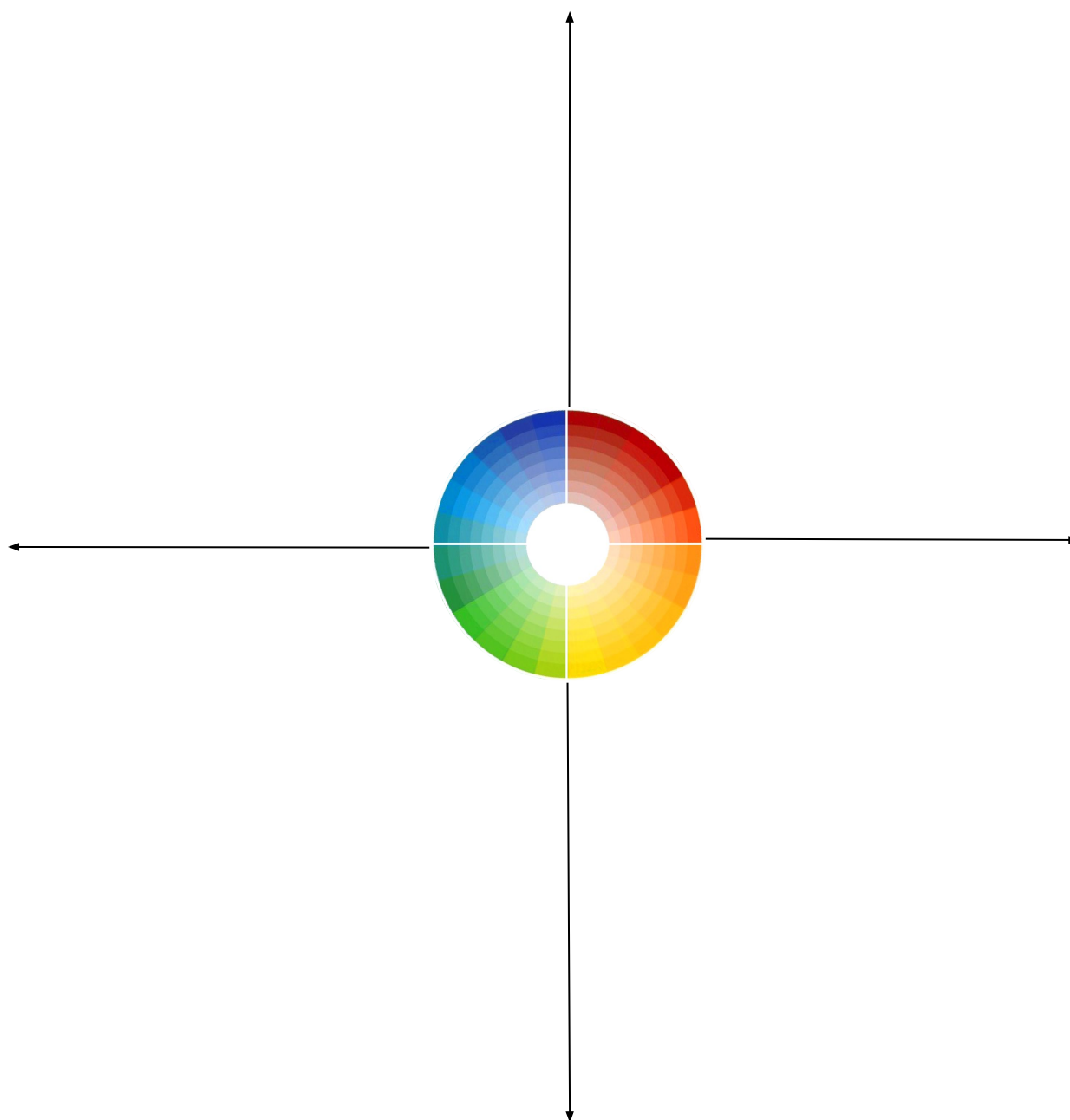
Počet vybraných výroků

Počet vybraných výroků

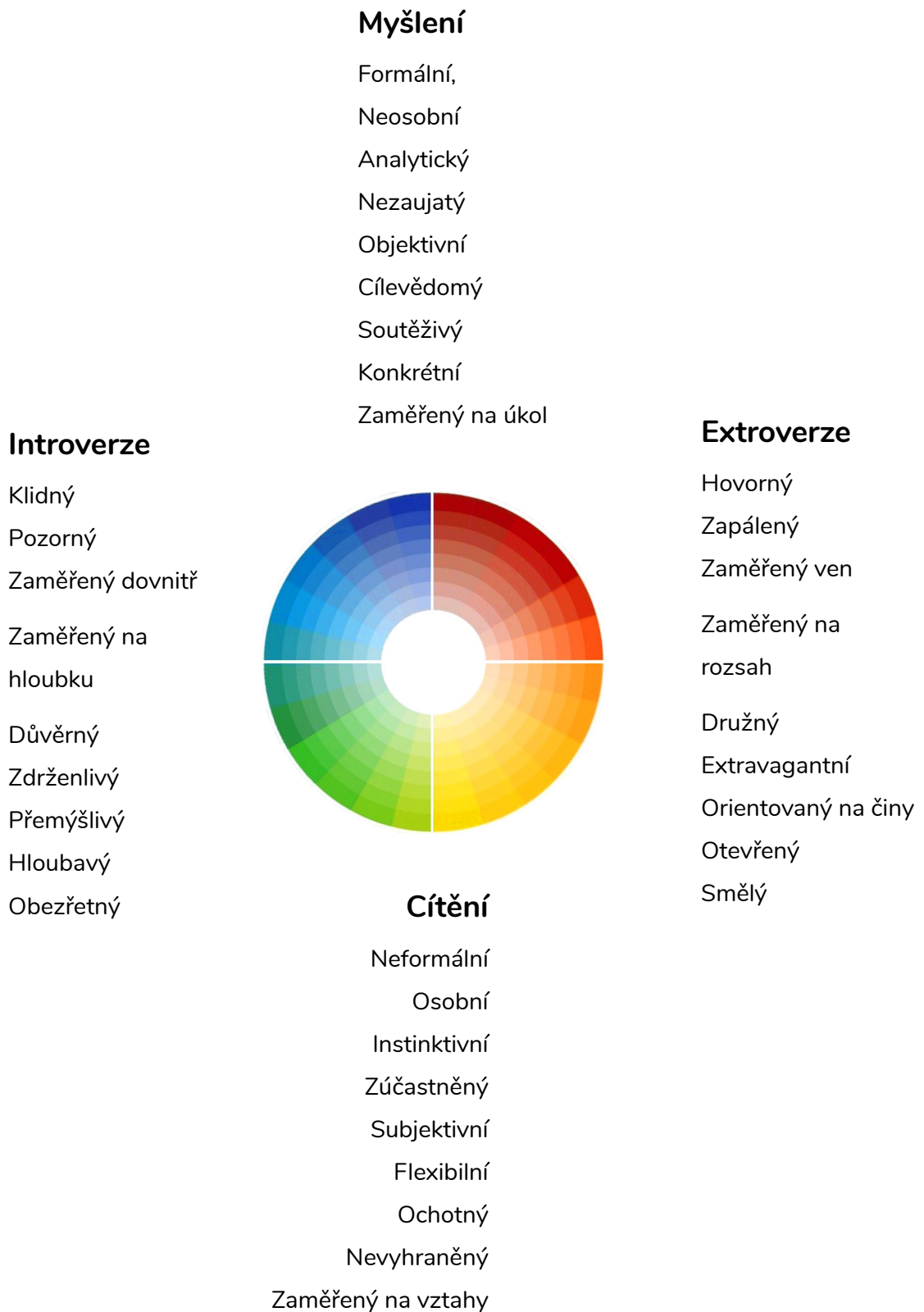
Rozpoznání: cvičení



Tipy pro rozpoznání chování



Psychologické párové preference



Rozpoznání mých zákazníků

Napište si seznam vašich zákazníků a popište jejich chování podle probíraných aspektů.

Ohnivě červená – asertivní jednání a řízení

Ohnivě červení vědí, co chtějí a dokážou bez problémů jasně vyjádřit své názory. Heslem Červených by mohlo být „udělejme to teď a budme nejlepší“. Červené zajímají hlavně činy. Rychle se zabývají současnou situací a vypadají, že se jen málo starají o minulost. Jejich reakce jsou účinné, efektivní a rozhodné. Vědí, co chtějí a kam míří, a jsou netrpěliví, dojde-li ke zpoždění.

Mohou projevovat menší zájem o city druhých nebo o osobní vztahy. Jejich jednání může druhým připadat nelítostné či kritické, protože Ohnivě červení věnují svým vztahům omezenou pozornost. Vyhledávají moc a kontrolu nad situacemi.

Prodejní prostředí

Lidé s vysokou úrovní Ohnivě červené energie preferují spořádané, reálné prostředí, kde nemusí příliš plýtvat časem a kde jsou oni tím, kdo kontroluje tempo. Usilují o to dokončit práci a očekávají, že budete formální, zaměřte své úsilí na to být v práci vždy po ruce, připraveni zajistit rychlé závěry meetingu.

Práce s časem

Pro lidi s vysokou úrovní Ohnivě červené energie jsou čas peníze. Pokud jim prezentujete svoji službu či produkt, buďte kompetentní, rychlí a nezneužívejte jejich času. Zaujměte je svou výkonností. To nabízí nejlepší příležitost k okamžitému a bezpečnému souhlasu během vašeho meetingu.

Tempo prezentace

Pro lidi s vysokou úrovní Ohnivě červené energie platí: Čas jsou peníze. Chtějí práci uzavřít rychle a dobře. Když je tempo rychlé – jsou šťastní! Rádi znají okamžité možnosti a následky svých rozhodnutí.

Čím jsou ovlivněni

Lidé s vysokou úrovní Ohnivě červené energie chtějí hned vyzkoušet, že jste kompetentní a schopní ukázat výsledky. Přesvědčte je, že jste schopní a profesionální, že vy a vaše produkty budou dělat přesně to, co jim řeknete a že jste spolehliví a rychlí!

Hledají...

Největší šanci být akceptován a uzavřít obchod s někým, kdo má vysokou úroveň Ohnivě červené energie máte tehdy, pokud je necháte vést rozhovor. Měří fakta a výsledky, takže přijďte připraven. Poskytněte jim faktické informace a zaměřte se na pozitivní výsledky.

Podpora

Lidé s vysokou úrovní Ohnivě červené energie jsou zaměřeni na úkol, přímé výsledky a jasné akce. Chtějí, aby závěry z jejich rozhodnutí byly jejich vlastní. Z jejich perspektivy se síla ukrývá v nich, takže podporujte ty cíle, které chtějí oni.

Rozhodování

Lidé s vysokou úrovní Ohnivě červené energie nechtějí, abyste plýtvali jejich časem, ale budou si dávat pozor, zda se zaměřujete na rozhodující faktor. Nechejte je dávat příkazy, ale poskytněte jim možnosti a pravděpodobnosti.

Dožadujte se okamžitého pozitivního logického rozhodnutí.

Zářivě žlutá – jasná představa a inspirace

Zářivě Žlutí věnují velké úsilí honbě za svými sny o budoucnosti. Vytvářejí možnosti zítřka. Žlutí se pohybují od jedné myšlenky či aktivity k jiné, netrpělivě se snaží objevit vizi daného okamžiku. Jejich chování může být zábavné, a jiní se do něho zapletou. Protože zaměřují svou pozornost na budoucí a často intuitivní vize, mohou být vnímáni ostatními jako vynalézavější a kreativnější než ostatní.

Mohou být zcela pohlčeni myšlenkou a pak ji odložit během několika týdnů, přestane-li být vzrušující. Mohou se tedy ostatním jevit jako povrchní, nepraktičtí a nerealističtí v obtížných obdobích. Jejich optimismus může znamenat, že mají občas sklony k sebezapření.

Prodejní prostředí

Lidé s vysokou úrovní Zářivě žluté energie jsou obvykle rádi s lidmi, kteří jsou otevření, extrovertní, přátelští a entuziaštičtí jako oni. Jsou to lidé, kteří se všemi vychází, mají rádi rozptýlení a mají optimistický přístup, který sdílí s těmi, s kterými se ztotožňují. Budou mít neformální vztahy s velkou skupinou lidí.

Práce s časem

Lidé s vysokou úrovní Zářivě žluté energie zřídka věnují moc pozornosti plynutí času, takže očekávají od ostatních, že za ně budou hlídat čas a přijmou a přizpůsobí se jejich nevyzpytatelné disciplíně. Flexibilita by měla být vaší klíčovou hodnotou, když s nimi jednáte. Očekávejte neočekávané a nebudete zklamáni.

Tempo prezentace

Lidé s vysokou úrovní Zářivě žluté energie rádi jednájí velmi rychle s proměnlivou agendou. V používání času jsou často nedisciplinovaní. Velmi snadno se začnou nudit a snaží se změnit téma použitím svých komunikačních schopností. Bude je lákat takový proces, který jim umožní prezentovat příklady z jejich vlastní zkušenosti.

Čím jsou ovlivněni

Lidé s vysokou úrovní Zářivě žluté energie většinou více zajímá, co cítíte a koho znáte než kvalifikace a profesionalita. Budou s vámi dlouho jednat jemným srdečným způsobem, pokud vy také pomůžete vytvořit atmosféru, ve které se zářivě žlutá bude cítit pro práci pohodlně.

Hledají...

Lidé s vysokou úrovní Zářivě žluté energie hledají uznání a ocenění. Váš skutečný zájem o ně může zvýšit šanci na pozitivní přijetí vaší osoby, takže využijte vaší schopnosti vycházet s ostatními a podpořte tak zdárný vývoj vašeho vztahu!

Podpora

Lidé s vysokou úrovní Zářivě žluté energie chtějí, aby byl život plný radosti a světla! Abyste si s nimi vytvořili vztah, dejte jim spoustu příležitostí, aby mohli mluvit o svých budoucích zážitcích a snech. Naslouchejte jim a rozšiřujte jejich myšlenky svou pozitivní zpětnou vazbou.

Rozhodování

Lidé s vysokou úrovní Zářivě žluté energie se rozhodují jednoduše na základě svých pocitů. Lidé, které považují za důležité, mohou výrazně ovlivnit jejich rozhodnutí. Abyste splnili jejich očekávání, poskytněte jim reference či dopisy významných lidí. Oceňte každé jejich okamžité rozhodnutí o koupi pochvalou a poděkováním.

Zemitě zelená – vzájemné vztahy a podpora

Zemitě zelení se zabývají pocity a vztahy lidí. Jejich starost o blaho druhých lidí může často situaci dodat osobní srdečnost. Jsou vnímaví k hodnotám skrytým v jednání lidí a mohou tak fungovat jako užitečné barometry etické zásadovosti kroků organizace. Zelení mohou být pomalí či zdráhaví pozměnit své osobní hodnoty navzdory zřejmé logice argumentu či situace. Zemitě Zelení mohou mít sklony vyhýbat se rozhodnutím, která jsou v rozporu s jejich hodnotami nebo by znamenala riskovat něco neznámého.

Prodejní prostředí

Lidé s vysokou úrovní Zemitě zelené energie jsou přátelští lidé, kteří preferují společnost dalších přátelských lidí. Díky této velké potřebě vytvářet blízké, upřímné vztahy se cítí nejpohodlněji s někým, kdo představuje skutečnou upřímnost a spravedlnost. Mohou mít hluboce zakořeněný strach z toho, aby nebyli využiti.

Práce s časem

Lidé s vysokou úrovní Zemitě zelené energie tíhnou k následování ostatních a často je pro ně nesnadné iniciovat změnu. Je pro ně častěji jednodušší vědět, co nechtějí, než to, co chtějí. Z počátku prokažte hluboký osobní zájem.

Tempo prezentace

Lidé s vysokou úrovní Zemitě zelené energie jsou neradi v časovém presu a mohou se snažit kontrolovat proces tím, že jsou neústupní. Když se jich budete jemně ptát, můžou mít pocit, že jasně chápete, co dělat. Neskačte jim však do řeči svými odpověďmi. Mají rádi prostředí vzájemné spolupráce a rádi postupují pomalu – často poté, co odjedete a nejste tam, abyste ovlivňovali další proces.

Čím jsou ovlivněni

Než vás člověk s vysokou úrovní Zemitě zelené energie bude považovat za svého přítele, musíte mu ukázat, že jste pečující, milý a připravený si s ním osobně popovídat. Hledejte takové oblasti, kde můžete podpořit hlubší zájmy Zemitě zelených. Budete potřebovat být připraven na to být opravdový a stálý v budování dlouhodobého vztahu.

Hledají...

Více než kterákoliv jiná barevná energie, lidé s vysokou úrovní Zemitě zelené energie chtějí s vámi navázat oční kontakt, aby objevili, jestli jste 'skuteční'. Zelení hodnotí vztah jako osobní pouto. Ptát se smysluplné otázky posiluje jejich důvěru a pomáhá plnit jejich očekávání. Poskytněte jim prostředí plné podpory a vzájemného řešení problémů tak dlouho, jak to bude třeba, abyste získali jejich důvěru.

Podpora

Lidé s vysokou úrovní Zemitě zelené energie přejdou bosýma nohama rozbité sklo, aby pomohli těm, které považují za své přátele. „Jak to cítím?“ je jejich motivací ke všemu. Ujistěte se, že všechny neshody jsou vyřčeny a vyřešeny.

Rozhodování

Lidé s vysokou úrovní Zemitě zelené energie předcházejí zlobě a konfliktům a to často znamená, že se vyhýbají nepřijemným rozhodnutím! Budou chtít znát váš pohled na věc, aniž by byli nuceni vybrat příliš rychle. A pamatujte si, nesnižte se k žádnému podvodu, mají dlouhé vzpomínky!

Chladivě modrá – introvertní myšlení a uvažování

Chladivě Modří žijí své životy podle principů, faktů a logiky, které nacházejí v realitě. Rádi analyzují všechny možnosti, aby se ujistili, že se vyhnou nelogickému či špatnému úsudku. Jsou to plánovači, organizátoři, správci a akademičtí pracovníci se schopností vyřešit úkoly systematicky od začátku do konce.

Z důvodu své důkladnosti se Chladivě Modří často zdráhají učinit či vyjádřit rozhodnutí rychle. Fakta, logika a principy se mohou Chladivě Modrým jevit jako důležitější než přátelství nebo osobní potěšení, takže mohou být vnímáni jako odtažití, někdy dokonce jako chladní.

Prodejní prostředí

Lidé s vysokou úrovní Chladivě modré energie působí, že jsou odděleni od svých citů a nejpohodlněji se cítí ve formální a pracovní atmosféře. Očekávají, že váš přístup bude nezávislý, s odstupem, orientovaný na úkol a tichý. Při práci s vámi budou hledat své soukromí. Umí přežít i s málem a také z mála něco udělat! To ale také znamená, že budovat osobní vztahy pro ně může být méně důležité.

Práce s časem

Lidé s vysokou úrovní Chladivě modré energie jsou pozorní na časovou přesnost a jsou odhodlaní čas využít co nejefektivněji a účinně. Jejich představa výkonnosti je jiná než u osob s ohnivě červenou energií. Když přijde k rozhodování, tak zpomalí. Pokud někdo vede pomocí chladivě modré energie, pravděpodobně věří, že síla je ve znalosti a bude stále hledat více informací. Systematická metodologie a být schopný posoudit dopad jsou zásadní potřeby při jednání.

Tempo prezentace

Lidé s vysokou úrovní Chladivě modré energie mají rádi hranice, limity a exaktní a přesné informace. Agenda a odpovědnosti musí být předem pečlivě definovány. Pokud umíte nebo jste se naučili používat čas rozvážně - sbírat detaily, být akurátní, přistupovat k řešení problémů pečlivě analýzou různých alternativ – zapůsobíte na ně a budete si s nimi rozumět.

Čím jsou ovlivněni

Lidé s vysokou úrovní Chladivě modré energie se k vám nebudou chtít dostat příliš blízko, dokud jim neprokážete své kompetence. Jako první očekávají kompetenci a zřejmost vaší odbornosti v analýze situací a řešení problémů. Cení si lidí, které vnímají spíše jako intelektuální. Vaše vzdělání a doporučení jsou zde nejdůležitější – ukažte jim je - výsledkem bude vaše lepší přijetí.

Hledají...

Lidé s vysokou úrovní Chladivě modré energie vyčerpávají očekávání ostatních a emoce, takže zůstaňte u faktů. Nechejte, ať se detaily usadí v jejich mysli v pomalém mírném tempu, než začnete jednat. Očekávají od vás, že odvedete svůj výzkum dobře, tak abyste minimalizovali možnost chyby. Ujistěte se, že používáte psané slovo - data, citáty, materiály atd.

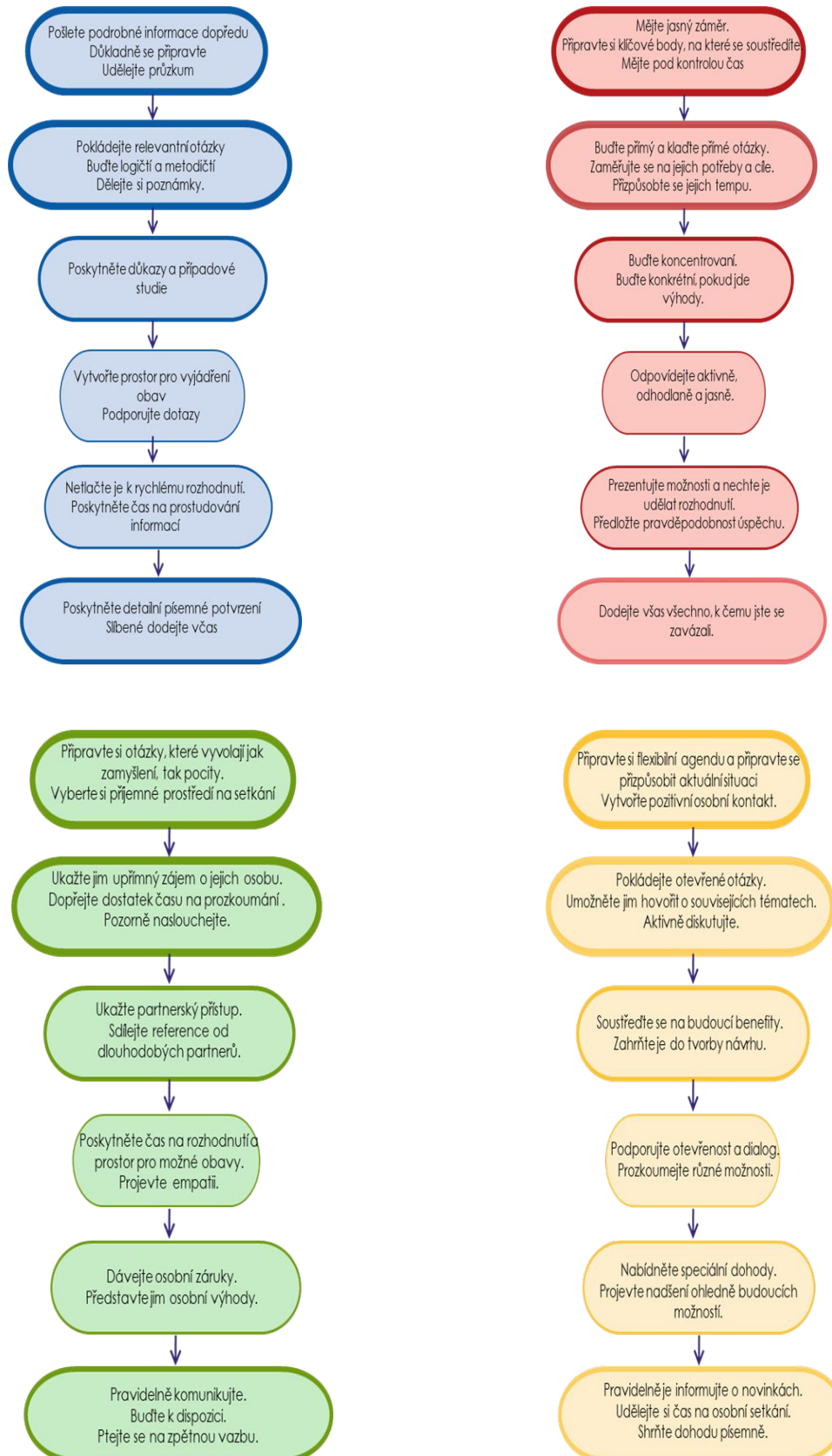
Podpora

Lidé s vysokou úrovní Chladivě modré energie potřebují čas na rozhodnutí a protože mohou nesnášet, když jsou do něčeho tlačeni, oceňují čas, který mohou mít k hodnocení dříve než se rozhodnou. Očekávají od prodejce, že bude respektovat a podporovat jejich pohled. Vůbec je nezajímou emocionální požadavky na to uzavřít obchod a naopak tyto požadavky je mohou odrazovat.

Rozhodování

Lidé s vysokou úrovní Chladivě modré energie vyznávají neangažovanost a každé rozhodnutí znamená nějaké osobní ovlivnění. Budou se snažit odložit rozhodnutí, dokud vše pečlivě neprozkoumají a neminimalizují riziko pochybení. Hledají fakta, ne přesvědčování o tom, že toto je nejlepší řešení. Hledají trvalou profesionální podporu s minimem rozporů a maximem bezpečí.

Barevné prodejní strategie



Telefonická komunikace se zákazníky

Jak ho poznáme?	Jaká má očekávání?	Jak ho poznáme?	Jaká má očekávání?
<ul style="list-style-type: none"> • těžká komunikace • informace z něho musíme „tahat“ • dlouho zpracovává získané informace, rozhodne se až když zanalyzuje všechny možnosti • pomalý projev, přesný, promyšlený, puntičkářský • klade hypotetické otázky • chce vědět detaily, jde do hloubky • klade mnoho otázek • dlouhé pauzy v telefonu – když přemýšlí, neposlouchá 	<ul style="list-style-type: none"> • očekává podrobné a 100% informace • očekává fundovanou odpověď na každou svoji otázku • nečeká budování vztahu – spíš by ho to zaskočilo • vyhovuje mu profesionální přístup s odstupem • přesné vyhodnocení jeho situace a kompetentní řešení problému v jasné struktuře a s logikou • nemá rád, když se na něho tlačí - jak časově, tak v souvislosti s rozhodnutím • čeká, že jeho kritika bude vyslyšena a vnímána pozitivně (on věci vylepšuje) 	<ul style="list-style-type: none"> • je přímý a stručný • umí dobře formulovat problém – ví, co chce • je netrpělivý • sebevědomý, důrazný • vyvolává pocit nadřazenosti (někdy až arogantní) • nepustí ke slovu, dokud neřekne, co chce – monolog • jde rovnou k věci, hledá řešení • myslí si, že má vždy pravdu 	<ul style="list-style-type: none"> • rychlé a jednoznačné řešení, které zajistí operátor • Jistotu projevu - kompetentnost • předkládání návrhů možností řešení – sám si jednu alternativu vybere • jistotu, že dohoda bude dodržena • hned si stěžuje, pokud chce okamžité řešení, které není možné • chce okamžité řešení, bez kompromisu • Očekává profesionální, ale vstřícný přístup • očekává, že se operátor „může přetřhnout“, aby mu vyhověl
Jak ho poznáme?	Jaká má očekávání?	Jak ho poznáme?	Jaká má očekávání?
<ul style="list-style-type: none"> • slušný, klidný, někdy až milý hlas • formuluje problém opisně • mluví pomalu, potichu • při oslovování může používat zdvořilost: <i>dušičko, zlatíčko...</i> • nejistý, nespělý, neformální, poddajný • omlouvá se za všechno, i za to, že volá (obtěžuje) • často se opakuje (zacyklí se), což vyplývá z jeho nejistoty, zda dokáže problém přesně popsat a pochopit 	<ul style="list-style-type: none"> • Vyslechnutí, zájem • příjemný hlas • vstřícnost • pochopení • navození pocitu důvěry • pocit, že uděláme vše, co je v našich silách, abychom mu pomohli • přátelská atmosféra • vyzývací otázky • rozhovor vede operátor • provést shrnutí a ověření pochopení 	<ul style="list-style-type: none"> • hodně mluví – i o věcech, které se problému netýkají • zvědavý • přechází od tématu k tématu – nedrží strukturu • hodně se ptá, ale současně nenaslouchá, skáče do řeči • hovoří „květnatě“, používá často různá přirovnání • když má dobrou náladu, tak věci zlehčuje, • dovede být sarkastický 	<ul style="list-style-type: none"> • vyslechnutí • ocenění vždy, když je to vhodné • čeká, že za něho bude přemýšlet operátor a shrne mu kroky, co má udělat • chce si popovídat • je vděčný, za kladné vyřízení, resp. vyslechnutí • má rád, když jeho problém převezme operátor • je vnímavý na doplňkové služby, aktuality, trendy • očekává VIP přístup