



SUCCESS INSIGHTS®

Kundenservice Version

Bernd Muster

20.5.2010



Erfolgreiches geschäftliches Handeln steht in engem Zusammenhang mit einem guten Kundenservice. Es ist sehr wichtig zu begreifen, daß jeder einzelne Mitarbeiter in diesen Prozeß involviert ist. Jeder einzelne Beschäftigte in jeder Organisation ist in irgendeiner Form auch Kunde. Es hat sich herausgestellt, daß man als Kunde eher bereit ist, eine Firma zu wechseln, als einen schlechten Service zu akzeptieren. Untersuchungen zeigen sogar, daß selbst dann, wenn kein offener Konflikt vorliegt, über 60 % der Kunden einer Firma wieder den Rücken kehren, weil sie irgendwelchen Angestellten eine gleichgültige Behandlung übelnehmen.

Die besondere Fähigkeit, den Kundenservice erfolgreich zu gestalten, macht im Arbeitsalltag häufig den feinen Unterschied zwischen Erfolg und Mißerfolg aus. Effektiver Umgang mit Kunden beginnt zunächst mit einer sehr genauen Wahrnehmung des eigenen Verhaltensstils. Dieser Report bietet Ihnen zahlreiche Informationen über Ihre Selbstwahrnehmung am Arbeitsplatz. Darüber hinaus erfahren Sie, wie andere Ihr Verhalten wahrnehmen könnten. Dieses Wissen kann Ihnen helfen, Verhaltensstrategien zu entwickeln, um den Bedürfnissen Ihrer Kunden noch besser gerechtzuwerden.

Verhaltensweisen und Gefühle eines Menschen sind für seine Umgebung leicht wahrnehmbar. Dieser Abschnitt bietet Ihnen ergänzende Informationen zu Ihrer Selbstwahrnehmung und informiert Sie auch darüber, wie andere Ihr Verhalten unter bestimmten Umständen wahrnehmen könnten. Dadurch können Sie die Wirkung Ihres Verhaltens genauer einschätzen und bekommen damit die Möglichkeit, bestimmte Situationen besser unter Kontrolle zu behalten.

" Sehen Sie sich so, wie andere Sie möglicherweise wahrnehmen "

Notizen

SELBSTWAHRNEHMUNG

Bernd Muster hält sich selbst für:

innovativ
wettbewerbsorientiert
positiv denkend

entschlossen
selbstsicher
erfolgreich

WAHRNEHMUNG DURCH ANDERE

Unter leichtem Druck, Anspannung, Stress oder Müdigkeit erleben andere ihn möglicherweise als:

fordernd
egoistisch

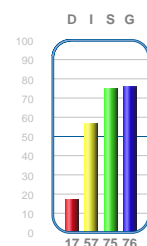
nervös
aggressiv

Unter extrem hohem Druck und Stress wirkt er auf andere möglicherweise:

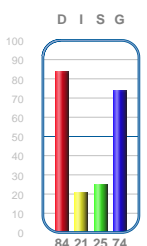
grob
launenhaft

kontrollierend
voreingenommen

Adaptierter - Stil



Basis - Stil



Auf Grundlage von Bernd Muster's Antworten, hat der Report diejenigen Worte markiert, die sein persönliches Verhalten beschreiben. Sie beschreiben, wie er Probleme löst und Herausforderungen begegnet, Menschen beeinflusst, auf die Geschwindigkeit der Umgebung reagiert und wie er auf Regeln und Prozeduren, die von anderen vorgegeben werden, reagiert.

Dominant	Initiativ	Stetig	Gewissenhaft
fordernd egozentrisch antreibend ehrgeizig pionierhaft willensstark energisch wetteifernd zielorientiert entscheidungsfreudig entschlossen risikofreudig neugierig verantwortungsbewusst	überschwänglich inspirierend enthusiastisch eindringlich beeinflussend überzeugend überredend herzlich kontaktfreudig schlagfertig ungezwungen gesellig vertrauensvoll umgänglich	phlegmatisch entspannt veränderungsresistent unaufdringlich gewohnheitsorientiert beharrlich besitzergreifend berechenbar geduldig bedacht zuverlässig beständig	perfektionistisch sorgfältig detailliert präzise qualitätsbewusst systematisch anspruchsvoll akkurat umsichtig diplomatisch ordentlich taktvoll gewissenhaft urteilsfähig
massvoll zurückhaltend kooperativ zögerlich zuvorkommend unbestimmt bescheiden vorsichtig sanftmütig zustimmend genügsam zurückhaltend unaufdringlich	objektiv logisch umsichtig skeptisch nachdenklich unaufdringlich misstrauisch faktenorientiert penibel pessimistisch launisch kritisch	mobil aktiv unruhig lebhaft flexibel energisch ungeduldig rastlos dynamisch hektisch unbesonnen eindringlich ungestüm	standhaft entschlossen eigenwillig unnachgiebig hartnäckig unkonventionell findig autonom furchtlos launisch stur revolutionär



Nutzen Sie die Hinweise auf dieser Seite als Anregungen, um die Interaktion mit einem Kunden auch in schwierigen Situationen noch steuern zu können. Wenn ein Kunde verärgert ist, versuchen Sie zunächst, die Situation wieder unter Kontrolle zu bringen, identifizieren Sie den Stil Ihres Kunden, und wenden Sie dann die für ihn passende Strategie an.

KUNDE

STRATEGIE

Notizen

Skeptisch, mißtrauisch

Geben Sie ihm bei Kleinigkeiten recht! Seien Sie zurückhaltend mit Behauptungen!

Nervös, irritiert, auf dem Sprung

Agieren Sie gelassen, taktvoll, beruhigend!

Pessimistisch, mürrisch, klagend

Hören Sie geduldig zu! Fragen Sie nach, um herauszufinden, um was es tatsächlich geht!

Egoistisch, rechthaberisch

Schmeicheln Sie seinem Ego! Konzentrieren Sie sich auf Ergebnisse!

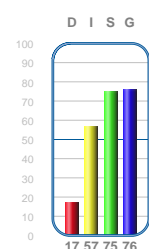
Streitsüchtig, aufbrausend

Reagieren Sie, indem Sie ihn ernsthaft herausfordern!

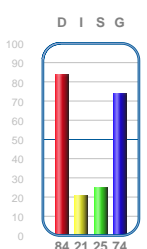
Ruhig, verschwiegen

Begegnen Sie ihm auf der persönlichen Ebene, um das Eis zu brechen.

Adaptierter - Stil



Basis - Stil



Kunden, mit denen ich die größten Probleme habe, könnte man so beschreiben:

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

Um ein besseres Verhältnis zu ihnen zu bekommen, sollte ich an folgenden Punkten arbeiten:

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

Andere Kunden, mit denen ich nicht gut klarkomme, sind:

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

Um ein besseres Verhältnis zu ihnen zu bekommen, sollte ich an folgenden Punkten arbeiten:

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

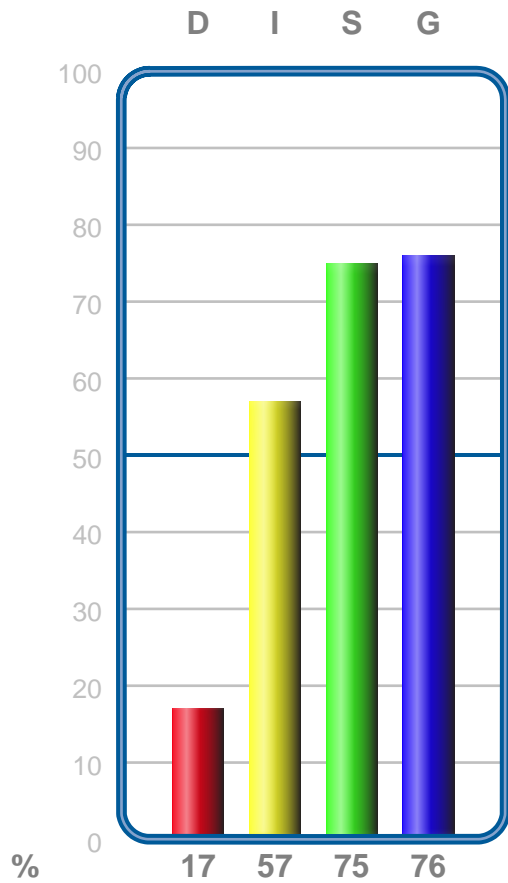


Bernd Muster

20.5.2010

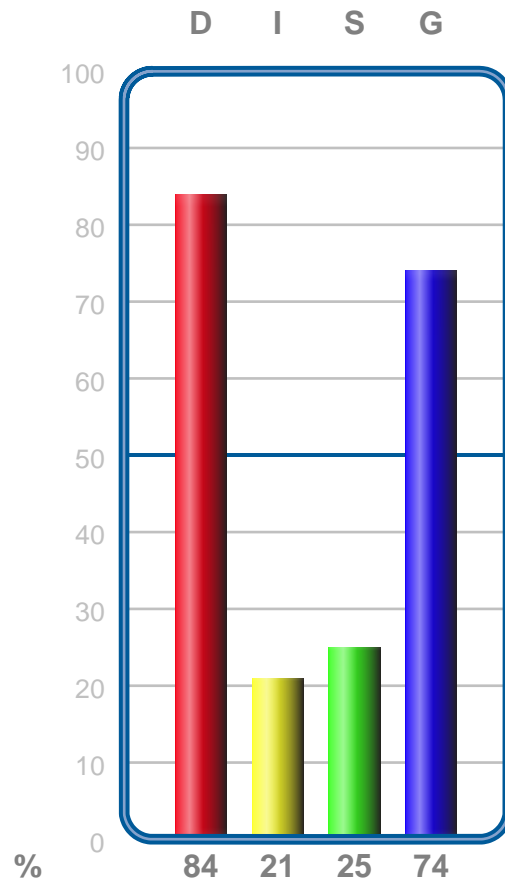
Grafik I

Adaptierter - Stil



Grafik II

Basis - Stil



Basis: deutschsprachige Normierungsstudie 2007 F10

Das SUCCESS INSIGHTS-Rad zeigt Ihnen auf einen Blick, wo Sie bei sich, im Team und in der gesamten Organisation ansetzen müssen.

Der entscheidende Vorteil von SUCCESS INSIGHTS gegenüber anderen Werkzeugen zur Potenzialerkennung: Es werden nicht nur Ihre bewusst gezeigten Verhaltensstrategien auf dem Rad positioniert (Stern), sondern auch Ihr natürlicher Basisstil (Punkt).

Damit erhalten Sie ein wirklich authentisches persönliches Bild als Standortbestimmung. Unser Verhalten wird vorwiegend durch unser Temperament gesteuert und äußert sich in der Weise, wie wir die Dinge angehen.

Verhalten ist bei dem SUCCESS INSIGHTS- Rad auf zwei Achsen eines Systems mit vier Quadranten dargestellt. Jeder Quadrant ist mit einer bestimmten Farbe belegt und beschreibt ein Verhaltensmuster, wie wir jeweils mit Herausforderungen, Menschen, Strukturen und Regeln umgehen:

vom Extravertierten Denker (Rot) über den Extravertierten Fühler (Gelb) bis hin zum Introvertierten Fühler (Grün) und Introvertierten Denker (Blau). Alle Menschen verfügen über diese vier Dimensionen, leben sie jedoch in unterschiedlicher Intensität aus.

Diese wird durch die verschiedenen Flexibilitätsebenen des SUCCESS INSIGHTS-Rades dargestellt und die beiden Markierungen (Punkt und Stern) zeigen Ihnen Ihre genaue persönliche Position in Bezug auf Ihre Verhaltenspräferenzen auf.

Dazu identifiziert INSIGHTS über 384 verschiedene Kombinationen und stellt diese auf den 60 Positionen des SUCCESS INSIGHTS-Rad dar. Ist eine Position (Punkt oder Stern) auf dem äußersten Ring auf dem SUCCESS INSIGHTS-Rad, dann sind Sie ein Grundtyp (1-8). Das heißt, Sie haben nur eine dominierende Präferenz (Rot, Gelb, Grün, Blau) zur Verfügung.

Sind Sie auf dem 2. Ring (Fokussiert, 9-24), dann steigt Ihre Flexibilität, denn Sie haben 2 Präferenzen aktiv zur Verfügung.

Sind Sie auf dem 3. Ring (25-40), dann haben Sie 3 nebeneinanderliegende Präferenzen zur Verfügung und besitzen eine hohe Flexibilität.

Sind Sie auf dem 4. Ring (flexible Kreuzung, 41-56), dann haben Sie die höchste Flexibilität, denn Sie haben 3 Präferenzen aktiv zur Verfügung incl. der Konträrfarbe zur Hauptfarbe und können sich sehr leicht an unterschiedliche Verhaltensweisen und Aufgaben adaptieren.

Sind Sie auf dem 5. Ring (Kreuzung, 57-60), stehen Ihnen zwei Präferenzen zur Verfügung, jedoch immer zwei gegenüberliegende Präferenzen, und Sie sind somit

ebenso mit einer hohen Flexibilität ausgestattet.

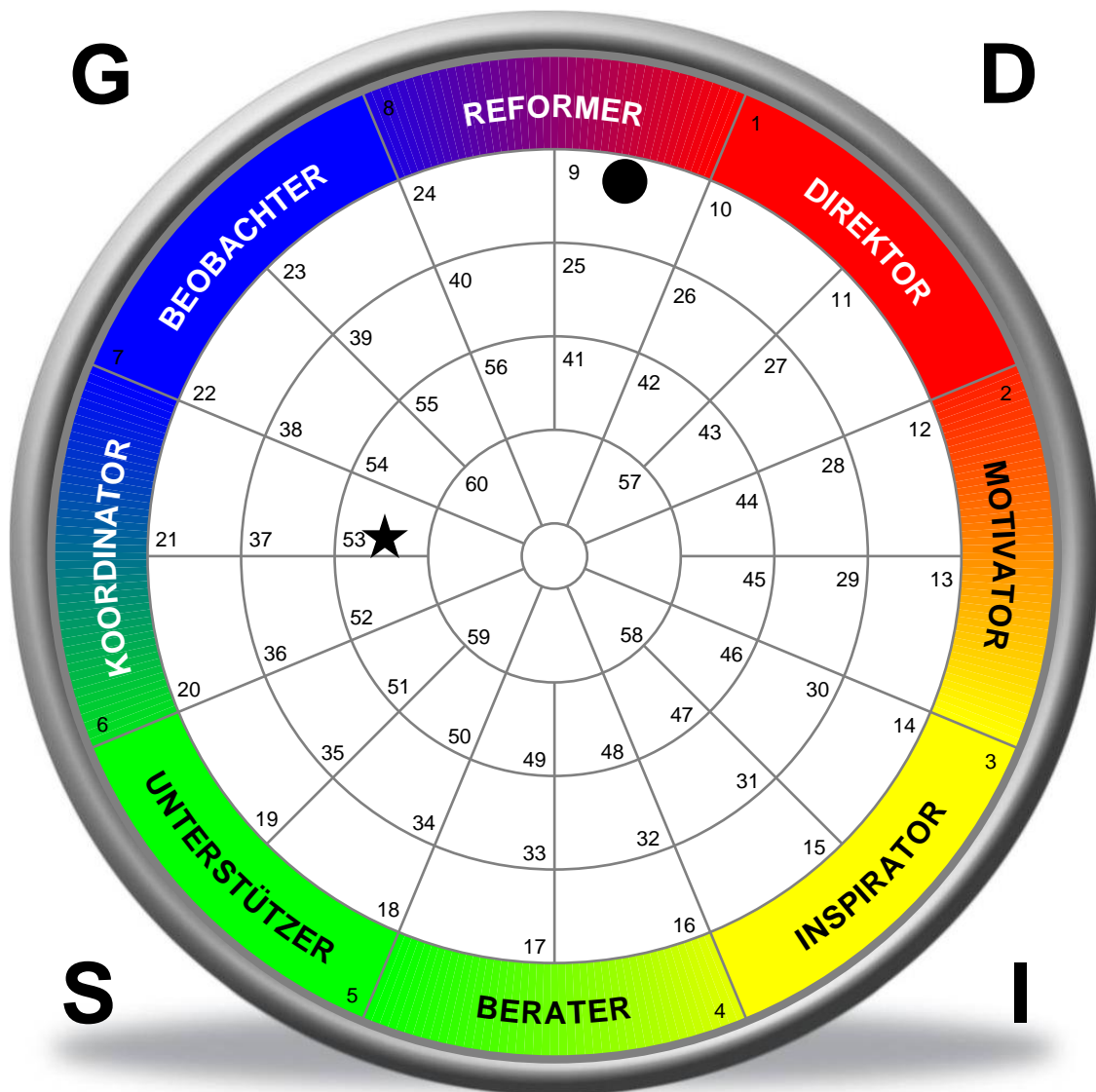
Mit der SUCCESS INSIGHTS Team-Analyse können Sie darüber hinaus aber auch den "state of the art" Ihres Teams kennen lernen, indem Sie mehrere Personen auf einem Rad platzieren. Von dieser sicheren Basis aus können Sie Verbesserungen gezielt und sicher angehen und jeder Mensch kann sich eine Arbeitsatmosphäre schaffen, in der er seine natürliche Leistung voll ausschöpfen kann.

Zur detaillierten Interpretation steht Ihnen Ihr INSIGHTS-Berater jederzeit zur Verfügung.



Bernd Muster

20.5.2010



Adaptierter Stil: ★ (53) BEOBACHTER/KOORDINATOR (KREUZUNG)

Basis-Stil: ● (9) DIREKTOR/REFORMER

Basis: deutschsprachige Normierungsstudie 2007 F10