



SUCCESS INSIGHTS®

Kundenservice Version

*"Wer andere kennt, ist gelehrt.
Wer sich selbst kennt, ist weise."
-Lao Tse*

John Doe

17.3.2004

INSIGHTS International® Deutschland GmbH
Klettgastr. 21
79761 Waldshut - Tiengen
Tel. 07741/96940, Fax 07741/969420
www.insights.de / info@insights.de



EINFÜHRUNG IN DEN REPORT

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.



ALLGEMEINE EIGENSCHAFTEN

Ausgehend von Ihren Antworten liefert der Report Ihnen allgemeine Informationen über Ihre speziellen Verhaltensmuster zum Thema Kundenservice. Dieser Textabschnitt beschreibt dabei Ihren natürlichen Verhaltensstil, mit dem Sie im Beruf an dieses Thema herangehen.

John Doe ist stolz darauf, sehr scharfsinnig zu sein. Er erledigt die Dinge, indem er auf vorhandene Fakten zurückgreift. Er hat möglicherweise wenig Vertrauen zu anderen. Da John Doe so hohe Maßstäbe ansetzt, hat er manchmal das Gefühl, dass nur er gewisse Aufgaben erledigen kann. Er hält seine Arbeitsutensilien in Ordnung und erwartet von anderen, die sie mitbenutzen, dass sie das ebenfalls tun. John Doe kann übermäßig empfindlich gegenüber Kritik an seiner Arbeit sein. Er sollte besser nur mit wirklich berechtigter Kritik konfrontiert werden, da er sie nicht leicht nimmt. Er erwartet, dass seine Arbeitsausrüstung voll funktionsfähig und sicher ist. Es ist John Doe wichtig, für verantwortungsbewusst gehalten zu werden. Deshalb wird er Verhaltensweisen vermeiden, die andere als unverantwortlich ansehen könnten. Wenn John Doe auf eine Sache stößt, die nicht in Ordnung ist, möchte er sie sofort richtig stellen. Es geht ihm darum, praktische Ergebnisse zu erzielen. John Doe schätzt methodische Arbeitsweisen und erledigt seine Aufträge auf systematische Art und Weise. Sein Arbeitsmotto könnte lauten : "Qualität über allem". Es ist ihm wichtig, eine Sache oder eine Aufgabe korrekt zu erledigen. Wenn er die Wahl hätte zwischen Qualität und Quantität, würde er sich für das erste entscheiden. Er hält sich lieber im Hintergrund und möchte als ein Mensch wahrgenommen werden, dessen Leben in geordneten Bahnen verläuft. Er ist ein engagierter Verfechter von Qualität und von Systemen, die Qualität gewährleisten.



ALLGEMEINE EIGENSCHAFTEN

John Doe beurteilt andere gewöhnlich nach der Qualität ihrer Arbeit. Er hat eventuell Schwierigkeiten, die Stärken anderer zu erkennen, wenn deren Arbeit seinen hohen Maßstäben nicht entspricht. Er zieht es vor, ein Problem zu studieren und zu analysieren, bevor er darauf reagiert. Er möchte das Gefühl haben, dass seine Lösung richtig ist. Er ist der Typ Mensch, der eine Herausforderung aus einem großen Verantwortungsbewusstsein heraus annimmt. Er ist ein kritischer und systematischer Denker. Diese Stärke wird manchmal von anderen nicht gleich erkannt. John Doe verliert sich manchmal im Sammeln von Details, deren Vielzahl ihn dann zu erdrücken droht. Er hat ein waches Bewusstsein für die sozialen, ökonomischen und politischen Auswirkungen seiner Entscheidungen. Er besitzt die besondere Fähigkeit, alle möglichen Daten zu verschiedenen Themen aufzunehmen und zusammenzutragen. Wenn ihn etwas wirklich begeistert, wird er versuchen, alle erreichbaren Informationen darüber zu sammeln. Er ist frustriert, wenn festgegründete Regeln von anderen nicht eingehalten werden. Er möchte, dass sich alle an die gleichen Regeln und Vorschriften halten.

John Doe bevorzugt Meetings, die pünktlich beginnen und enden. Er kann Menschen gegenüber ungehalten werden, die sich nicht an Regeln halten oder daran, wie "die Dinge getan werden sollten". Er analysiert gerne die Motive anderer. Dies ermöglicht ihm, seine Fähigkeiten weiterzuentwickeln. Er ärgert sich über Leute, die zu einer Verabredung zu früh oder zu spät kommen, da dies seine Arbeitspläne stört. John Doe macht sich einen



ALLGEMEINE EIGENSCHAFTEN

genauen Terminplan und will nicht, dass andere ihn ändern. Wenn John Doe intensiv damit beschäftigt ist, ein Projekt zu durchdenken, erscheint er kühl und distanziert.

John Doe besitzt die Fähigkeit, zur richtigen Zeit die richtigen Fragen zu stellen. Dies ist Ausdruck seiner logischen und methodischen Art, Daten zu sammeln. Er will genau wissen, was in einer Arbeitsbeziehung von ihm erwartet wird und möchte auch über die Pflichten und Verantwortungsbereiche von anderen, die mit ihm zusammenarbeiten, genau informiert werden. Es geht ihm um klar definierte Bereiche. Andere halten John Doe oft für formell und reserviert. Er will zuerst die Situation abschätzen, bevor er sein "Visier hochklappt" und tut dies auch nur, wenn er sich den Umständen entsprechend wohlfühlt. Er hat wenig Vertrauen zu Fremden. Er neigt manchmal dazu, ihnen sehr direkte und schonungslos offenlegende Fragen zu stellen.



WAHRNEHMUNG

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 "

SELBSTWAHRNEHMUNG

John Doe hält sich selbst für:

präzise
zurückhaltend
gebildet

sorgfältig
diplomatisch
analytisch

WAHRNEHMUNG DURCH ANDERE

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

pessimistisch
übermäßig besorgt

wählerisch
pingelig

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

chaotisch
erregt

extravertiert
laut



AUSPRÄGUNG

Auf Grundlage von John Doe'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
antreibend egozentrisch fordernd ehrgeizig bahnbrechend willensstark kraftvoll entschlossen aggressiv konkurrierend entscheidungsfreudig risikofreudig	überschwänglich inspirierend anziehend überredend enthusiastisch ausdrucksstark überzeugend warmherzig gewinnend charismatisch ausgeglichen optimistisch	phlegmatisch statisch festgefahren ausdruckschwach passiv	risikoscheu perfektionistisch
neugierig verantwortungsvoll	vertrauensvoll kontaktfreudig	geduldig besitzergreifend durchschaubar konsistent bedachtsam beständig stabil	sorgfältig unselbstständig vorsichtig konventionell anspruchsvoll ordentlich systematisch diplomatisch akkurat taktvoll aufgeschlossen urteilsfähig
konservativ berechnend kooperativ zögerlich zurückhaltend unsicher anspruchslos vorsichtig mild liebenswürdig bescheiden friedfertig unauffällig	nachdenklich sachlich berechnend skeptisch logisch	mobil aktiv ruhelos aufgeweckt vielfältig ausdrucksstark ungeduldig forsch eifrig flexibel impulsiv ungestüm hyperaktiv	fest unabhängig mit eigenem Willen stur eigensinnig starrsinnig unsystematisch selbstgerecht hemmungslos eigenmächtig unbeugsam oberflächlich



FLEXIBILITÄT BEIM KUNDENSERVICE

Da Kunden unterschiedlich sind, sind auch ihre Ansprüche, die es zu befriedigen gilt, ganz verschieden. Die Informationen in diesem Abschnitt helfen Ihnen, unterschiedliche Kundentypen leichter zu identifizieren und zeigen Ihnen auf, wie Sie ihren Bedürfnissen und Wünschen besser gerecht werden können.

" Erhöhen Sie Ihre Flexibilität in der Interaktion "

Sie haben es mit einem Kunden zu tun, der die folgenden Verhaltensweisen zeigt:

- spricht sehr schnell
- hinterläßt einen starken ersten Eindruck
- wirkt ungeduldig
- ist sehr direkt
- versucht, die Situation zu kontrollieren

Mit diesen Reaktionen können Sie Ihren Service für diesen Kundentypus verbessern:

- Erhöhen Sie Ihre Sprechgeschwindigkeit!
- Berücksichtigen Sie, daß es sich um eine risikofreudige Person handelt!
- Lassen Sie sich nicht zu sehr beherrschen!
- Machen Sie Komplimente!
- Seien Sie effektiv!
- Antworten Sie direkt!
- Zeigen Sie eine positive Grundhaltung!
- Betonen Sie, daß Ihr Produkt oder Ihre Dienstleistung Zeit einsparen wird!

Folgende Verhaltensweisen erzeugen hingegen bei diesem Kundentypus Spannungen und Unzufriedenheit:

- unentschlossen sein
- zu viele Details ins Spiel bringen



FLEXIBILITÄT BEIM KUNDENSERVICE

" Erhöhen Sie Ihre Flexibilität in der Interaktion "

Sie haben es mit einem Kunden zu tun, der die folgenden Verhaltensweisen zeigt:

- ist freundlich und gesprächig
- wirkt impulsiv
- benutzt beim Reden viele Gesten
- wird leicht emotional
- ist unpünktlich und ungenau bei der Zeitplanung

Mit diesen Reaktionen können Sie Ihren Service für diesen Kundentypus verbessern:

- Lächeln Sie, und sprechen Sie mehr, als Sie es sonst tun!
- Geben Sie weniger Detailinformationen als sonst!
- Wirken Sie zuversichtlicher als sonst!
- Benutzen Sie mehr Gesten und aktive Körpersprache!
- Stellen Sie nicht viele persönlichen Fragen!
- Sie brauchen dem Kunden wirklich nicht alle Einzelheiten erklären!

Folgende Verhaltensweisen erzeugen hingegen bei diesem Kundentypus Spannungen und Unzufriedenheit:

- zu viele Details präsentieren
- ein steifes Vorgehen wie "nach dem Buch"



FLEXIBILITÄT BEIM KUNDENSERVICE

" Erhöhen Sie Ihre Flexibilität in der Interaktion "

Sie haben es mit einem Kunden zu tun, der die folgenden Verhaltensweisen zeigt:

- zeigt Geduld
- ist unkompliziert
- benutzt einen gleichbleibenden Tonfall
- ist eher zurückhaltend
- wirkt bedächtig, handelt methodisch

Mit diesen Reaktionen können Sie Ihren Service für diesen Kundentypus verbessern:

- Seien Sie geduldig und aufrichtig!
- Schaffen Sie ein angenehmes Umfeld!
- Präsentieren Sie Informationen in einer systematischen Art und Weise!
- Nennen Sie gute Gründe, wenn Veränderungen anstehen!
- Zeigen Sie, daß auch Sie abhängig sind!
- Helfen Sie ihm, Prioritäten zu setzen und Dringlichkeit zu entwickeln, wenn dies notwendig erscheint !
- Betonen Sie die Qualität und die Zuverlässigkeit Ihrer Organisation!

Folgende Verhaltensweisen erzeugen hingegen bei diesem Kundentypus Spannungen und Unzufriedenheit:

- striktes Beharren auf Firmenvorgaben
- kalt und distanziert wirken



FLEXIBILITÄT BEIM KUNDENSERVICE

" Erhöhen Sie Ihre Flexibilität in der Interaktion "

Sie haben es mit einem Kunden zu tun, der die folgenden Verhaltensweisen zeigt:

- spricht langsam
- stellt viele Fragen über Daten und Fakten
- wirkt bedächtig
- verwendet Gesten sehr sparsam
- wirkt skeptisch
- zeigt Mißtrauen

Mit diesen Reaktionen können Sie Ihren Service für diesen Kundentypus verbessern:

- Seien Sie diplomatisch und höflich!
- Üben Sie keine Kritik an seiner Arbeit!
- Bieten Sie ihm Sicherheit für korrekte Entscheidungen!
- Stellen Sie nicht viele persönliche Fragen!
- Vermeiden Sie plötzliche oder abrupte Veränderungen!

Folgende Verhaltensweisen erzeugen hingegen bei diesem Kundentypus Spannungen und Unzufriedenheit:

- übergroße Korrektheit
- langsame Reaktionen



SITUATIONSBEZOGENE STRATEGIEN

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

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.



AKTIONSPLAN

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:

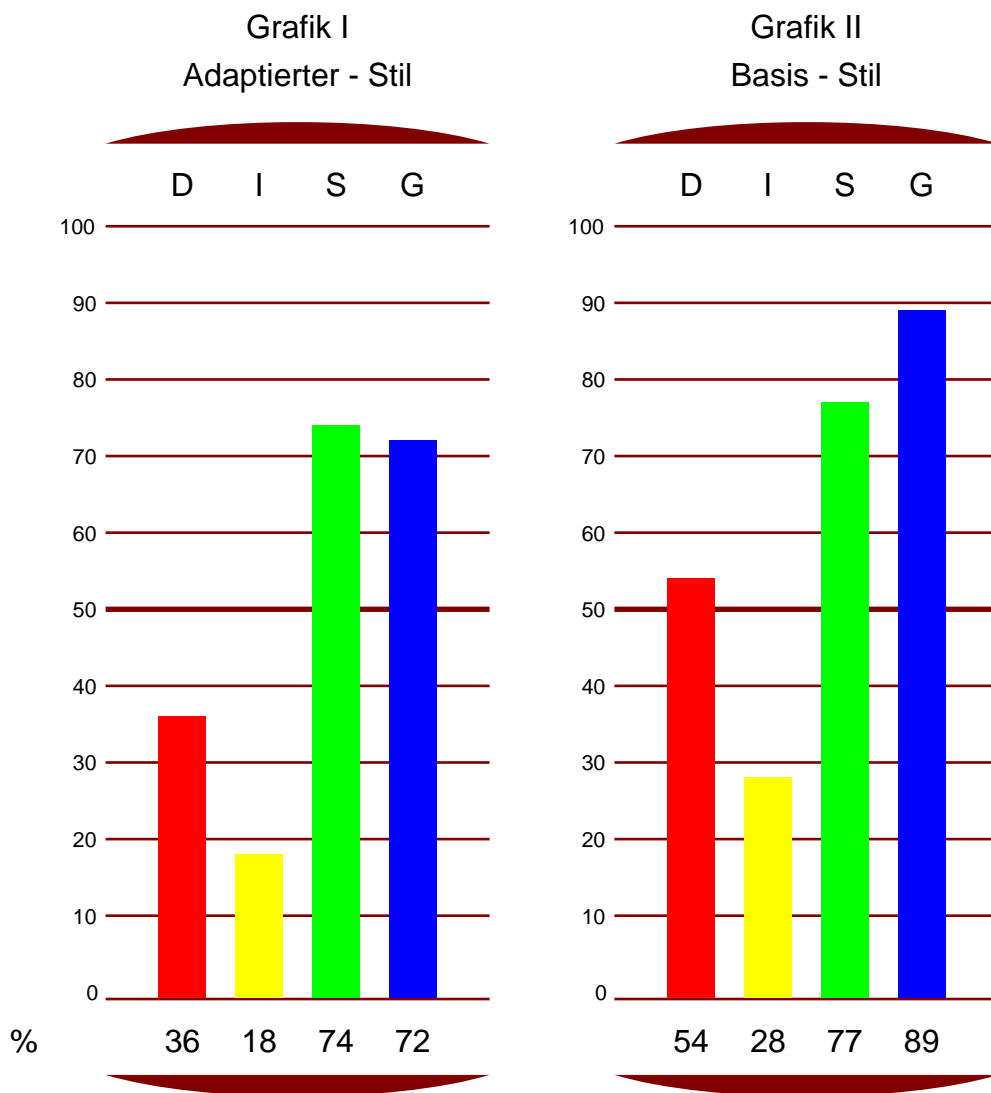
- 1.
- 2.
- 3.
- 4.



STILANALYSE-GRAFIKEN

John Doe

17.3.2004



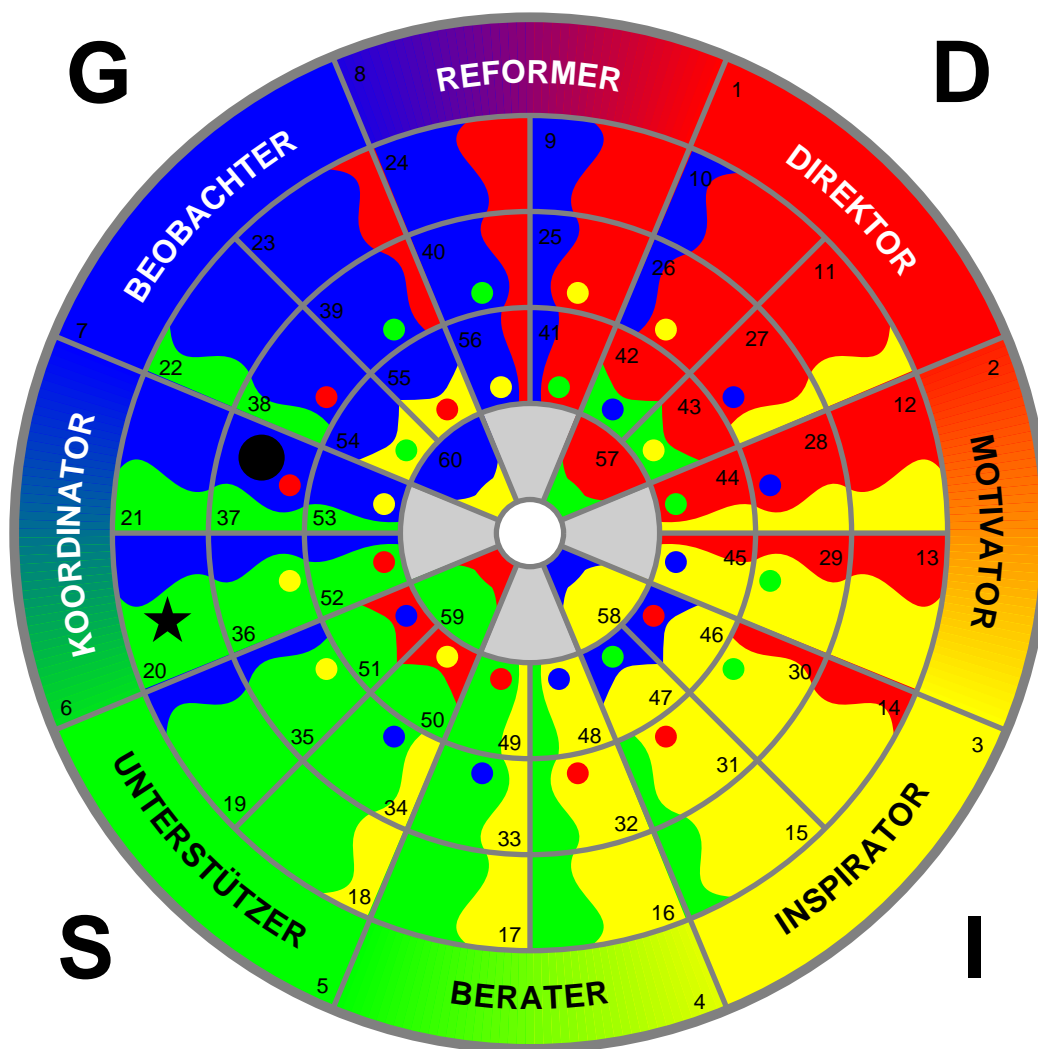
Basis: deutschsprachige Normierungsstudie 2003



DAS SUCCESS INSIGHTS® - RAD

John Doe

17.3.2004



Adaptierter Stil: ★ (20) UNTERSTÜTZER/KOORDINATOR

Basis-Stil: ● (37) BEOBACHTER/KOORDINATOR (FLEXIBEL)

Basis: deutschsprachige Normierungsstudie 2003

INSIGHTS International@ Deutschland GmbH
 Tel. 07741/96940, Fax 07741/969420
 www.insights.de / info@insights.de