



Discovery Insights®

Unterstützende Beraterin
23.01.2004

Profil Personnel

Module "de Base"
Module " Management "
Module " Vente efficace "
Module " Réalisation de soi "
Module "Interview/Recrutement"

Insights Schweiz



Insights®



www.insights.com

Informations personnelles

Unterstützende Beraterin

Musterrprofile

Date de l'évaluation	23.01.2004
Date d'impression	31.05.2007

Insights Learning and Development Ltd.
Jack Martin Way, Claverhouse Business Park, Dundee, DD4 9FF, Scotland
Telephone: +44(0)1382 908050
Fax: +44(0)1382 908051
E-mail: insights@insightsworld.com

Sommaire

Introduction	5
Synthèse	6
Style Personnel	6
Relations avec autrui	7
Prise de Décision	7
Forces et Faiblesses	9
Points Forts	9
Faiblesses potentielles	10
Valeur pour l'Equipe	11
Communication	12
Communication efficace	12
Les freins à une communication efficace	13
"Points Ignorés" possibles	14
Votre Type Opposé	15
Communiquer avec votre Type Opposé	16
Suggestions pour progresser :	17
Management	18
L'Environnement Idéal de Travail	18
Le Management de Unterstützende Beraterin	19
La Motivation	20
Style de Management	21
Module "Vente efficace"	22
Synthèse du style de vente	23
Préparation de visite	24
Identification des besoins	25
Argumentation	26
Traitement des objections	27

Engagement/Prise de commande	28
Suivi du client	29
Indicateurs des Préférences de Vente	30
Module "Réalisation de soi"	31
Objectifs professionnels	32
Gestion du temps	33
Créativité personnelle	34
Apprentissage continu	35
Styles d'apprentissage	36
Interview/Recrutement	37
La Roue Insights	38
Graphiques des Couleurs Insights	39
Les Préférences de Jung	40

Introduction

Ce profil personnel "Insights Discovery" est basé sur les réponses de Unterstützende Beraterin au questionnaire qu'elle a rempli le 23.01.2004.

L'origine des théories sur la personnalité remonte au Vème siècle av.J.C, lorsque Hippocrate identifia quatre énergies distinctes qu'un individu peut manifester. Le système "Insights" est quant à lui construit autour d'un modèle de la personnalité que le psychologue suisse Carl Gustav Jung a été le premier à développer. Ce modèle a été publié dans son ouvrage " Types Psychologiques" paru en 1921 et développé dans ses travaux ultérieurs. Les travaux de Jung sur la personnalité et les "préférences" sont considérés depuis lors comme des travaux princeps pour la compréhension de la personnalité humaine et ont fait jusqu'à aujourd'hui l'objet de nombreuses études de la part de milliers de chercheurs.

En utilisant la typologie de Jung, ce profil personnel "Insights Discovery" offre une bonne base pour la compréhension de soi et pour son propre développement. Les recherches faites dans ce domaine semblent indiquer qu'une bonne compréhension de soi, à la fois de ses points forts et de ses points faibles, permet aux individus de développer des stratégies de communication efficaces et peut les aider à mieux répondre aux exigences de leur environnement professionnel.

Généré à partir de plusieurs centaines de milliers de combinaisons de données, ce profil est unique. Il correspond à vos réponses au questionnaire. Vous pouvez bien sûr modifier ou ignorer les informations dans lesquelles vous ne vous reconnaissez pas ; ne le faites cependant qu'après en avoir parlé avec des collègues ou des amis, afin d'identifier si ces éléments peuvent faire partie de vos "Points Ignorés".

Exploitez ce profil activement. En d'autres termes, identifiez les points-clés qui vous permettront d'évoluer et allez-y ! Discutez-en les points qui vous paraissent les plus importants avec vos collègues et amis. Recueillez leur avis sur les points qui vous touchent particulièrement. A partir de là, construisez votre plan de développement personnel pour améliorer la qualité de votre communication.

Synthèse

Les informations suivantes vous permettront de mieux comprendre votre propre style de travail. Nous vous suggérons donc d'analyser avec soin ces données, afin de mieux cerner ce que sont vos comportements habituels, dans votre activité professionnelle, dans vos relations avec autrui et dans votre façon de prendre vos décisions.

Style Personnel

Le style de travail de Unterstützende Beraterin est un mélange de structure et de responsabilité ; elle est en même temps consciente des besoins d' autrui. Ses valeurs personnelles sont primordiales pour elle, même si les autres ne partagent pas toujours ses convictions ou ses engagements pour celles-ci. Quand une erreur est commise par quelqu'un, elle peut passer beaucoup de temps à soutenir le "fautif" et tenter d'en faire partager la responsabilité. Si elle est chargée de contrôler les détails du travail d'autrui, elle peut trouver cela inintéressant, stressant et épuisant. Si ses efforts ne sont pas reconnus ou qu'elle se sent désapprouvée, elle peut se sentir découragée. En effet, le sentiment de sa propre valeur dépend beaucoup de la manière dont les autres la regardent.

Le travail pratique et répétitif la satisfait peu car elle a besoin d'apporter une contribution personnelle à ce qu'elle fait. L'un de ses traits dominants réside dans son économie d'effort. Elle peut exprimer ses idéaux entre les lignes. Elle peut travailler seule sans surveillance mais peut ne pas être toujours motivée pour suivre de près l'avancement des projets. Intuitive et calme, les seules tâches routinières ne la satisferont pas et elle cherchera les occasions qui satisferont ses valeurs et son besoin d'être avec les autres.

Unterstützende Beraterin est patiente, souple et s'entend généralement bien avec autrui ; elle ne ressent pas beaucoup le besoin de dominer et de contrôler les autres. Si elle fait une grosse erreur dans son travail, elle peut se sentir coupable longtemps. C'est une personne plutôt aimable, compatissante, mais qui pousse parfois trop loin son entêtement. Les autres admirent et envient souvent ce qu'ils considèrent comme son approche décontractée de la vie. Son comportement sociable, sympathique et généreux la désigne pour s'occuper des problèmes pratiques d'autrui.

Les travaux théoriques n'ont que peu d'intérêt pour elle et elle a besoin de sentir qu'elle fait quelque chose plutôt que de simplement réfléchir. Elle aime la nouveauté et l'inhabituel et sait parfaitement bien exprimer ses sentiments. Unterstützende Beraterin manifeste une grande loyauté envers ses subordonnés. Elle accepte volontiers les appuis et encouragements, en particulier dans les situations stressantes, quand elle a besoin d'orienter sciemment son énergie vers des tâches plus pratiques pour arriver au résultat escompté. Elle réussit souvent à alléger les soucis d'autrui.

Unterstützende Beraterin est compatissante, empathique et affable. Elle sait être ferme et gentille pour faire triompher ses idées, quand cela a de l'importance pour elle. Elle est loyale, idéaliste, créative et est d'un grand soutien pour autrui. Elle ne cherchera pas à culpabiliser les

autres s'ils ne réagissent pas comme elle le souhaiterait. Elle peut sembler plus indulgente à l'égard de ceux qui préfèrent agir de façon calme ou contrôlée. Unterstützende Beraterin se sent une grande force de conviction et a une vision claire de ce qui est le mieux pour le bien commun.

Relations avec autrui

Travaillant avec enthousiasme et loyauté, Unterstützende Beraterin favorise la coopération et la souplesse au sein de son équipe. Elle doit faire attention à ne pas trop prendre à son compte les émotions d'autrui. Quand une décision doit être prise, elle semblera résolue, mais intérieurement elle reconsidérera tous les choix possibles. Personnifiant le bon sens et la gentillesse, elle sait être doucement convaincante et c'est un atout majeur dans la plupart des situations où il y a des contacts avec la clientèle. Elle a tendance à éviter les conflits plutôt que de s'en mêler en apportant des solutions novatrices.

C'est un leader efficace, bien que réservé, qui encourage les autres à participer librement à ses projets. Elle est généreuse et prête aide et assistance à autrui, sans rien attendre en retour. Bien que d'apparence réservée, elle n'est pas indifférente intérieurement. Unterstützende Beraterin est considérée comme une personne douce, prévenante et sensible qui garde pour elle ses profonds idéaux et ses valeurs personnelles. Sa motivation vient de ses convictions personnelles profondes et de son dévouement à des causes qu'elle croit justes.

Elle peut être tout à la fois sensible et intense. Unterstützende Beraterin communique harmonie et bien-être dans toutes les situations où elle se trouve. Face aux problèmes quotidiens, Unterstützende Beraterin est souple, tolérante et adaptable. Les situations qui requièrent un management autocratique ne lui conviennent généralement pas, car elle préfère aider plutôt que diriger. Elle est aimable, prévenante et imaginative et peut avoir des difficultés relationnelles avec ceux qui semblent dominateurs et autocratiques.

Prise de Décision

Unterstützende Beraterin aime les distractions et les surprises. Elle peut apporter un souffle d'air pur à toute situation bien que sa liberté d'esprit puisse probablement énerver quelques collègues un peu coincés. Elle peut prendre des décisions sans en mesurer toutes les conséquences. Parce qu'elle apprécie l'harmonie et la bonne entente entre les gens, elle croit que le meilleur moyen de maintenir cet état est de persuader les autres de la validité de son point de vue. Elle peut être mal comprise du fait de sa tendance à ne pas s'exprimer avec autorité. Ses décisions sont influencées par des considérations éthiques et morales.

C'est avec le consensus du groupe qu'elle aime que les décisions soient prises. Aussi à l'aise pour réfléchir et faire le tour des choses que pour en parler, Unterstützende Beraterin trouve un bon équilibre entre ces deux procédés. Unterstützende Beraterin aime rassembler des informations et voir quelles solutions en découlent naturellement. Unterstützende Beraterin prend de meilleures décisions quand ceux qu'elle connaît partagent ses valeurs. Elle prend ses décisions en s'appuyant sur ses expériences personnelles.

Unterstützende Beraterin tente d'unifier toutes les parties dans une controverse et peut facilement percevoir la validité des différents points de vue. Unterstützende Beraterin respectera les différents points de vue et, bien qu'elle puisse ne pas être d'accord avec eux, elle les prendra en considération. Elle est capable de prêter attention à l'effet et aux conséquences que les décisions auront sur autrui. Son style de leader naturel consiste à résister au changement pour le changement et à temporiser les prises de décisions impulsives. Elle a tendance à faire ses choix à partir de ses propres sentiments, en excluant des données plus objectives.











Notes personnelles :

Forces et Faiblesses

Points Forts

Cette partie identifie les points forts que vous, Unterstützende Beraterin, apportez à votre entreprise. Vous avez évidemment des capacités, des compétences et des qualités dans bien d'autres domaines, mais les phrases ci-dessous sont probablement celles qui définissent le mieux les qualités que vous pouvez faire valoir.

Les Points forts de Unterstützende Beraterin :

-  Honnête et accommodante.
-  Regarde d'abord ce qu'il y a de bien en chacun de nous.
-  Peut faciliter la résolution de conflits entre personnes.
-  Accorde du temps aux gens pour écouter leurs problèmes.
-  Tolérante et généreuse.
-  A une bonne écoute. Peut aider les autres à atteindre leurs buts.
-  D'un grand secours, dévouée et stimulante pour autrui.
-  Respectueuse des besoins d'autrui.
-  Elle se décarcassera pour soutenir ceux qu'elle estime.
-  Compatissante, avec une approche humaine et compréhensive.











Notes personnelles :

Forces et Faiblesses

Faiblesses potentielles

Jung disait : "La sagesse consiste à admettre que toute chose a deux faces". On pourrait dire aussi qu'un point faible est simplement un point fort mal exploité. Les réponses que vous, Unterstützende Beraterin, avez données au questionnaire laissent à penser que les points suivants sont potentiellement pour vous des "points faibles".

Les faiblesses potentielles de Unterstützende Beraterin :











-  Trouve stressant d'endosser les problèmes du monde entier.
-  A tendance à avoir de la rancune contre ceux qui ne partagent pas ses valeurs.
-  Se sent persécutée ou visée.
-  Son besoin d'assimiler les informations prend du temps. Cela peut agacer ceux qui attendent une réponse plus rapide.
-  Un manque de confiance en son propre jugement, bien que celui-ci soit souvent juste.
-  A des difficultés à partager ses soucis et ses doutes, hormis avec des collègues proches qu'elle juge dignes de confiance.
-  Se sent souvent responsable des autres.
-  N'aime pas les changements rapides.
-  Accorde beaucoup de crédit aux émotions d'autrui.
-  Trouve difficile de dire "non" si cela risque de mettre en péril ses relations.

Notes personnelles :

Valeur pour l'Equipe

Chacun apporte à l'équipe dans laquelle il travaille un ensemble unique de talents, de qualités et d'aspirations. Ajoutez à cette liste toutes les autres expériences, compétences ou qualités que vous, Unterstützende Beraterin, apportez à votre équipe et mettez celles qui vous paraissent les plus intéressantes pour le groupe à la disposition de vos collègues.

Comme membre d'une équipe, Unterstützende Beraterin :

-  Sera compatissante et à l'écoute des besoins d'autrui.
-  Est à l'aise dans la réflexion personnelle comme dans les relations avec autrui.
-  Essaie d'être conciliante et est disposée à s'adapter.
-  Peut se montrer durablement tenace et obstinée.
-  A conscience de l'importance des facteurs humains, dans son équipe comme dans l'entreprise.
-  S'assure que les autres membres de l'équipe sont à l'aise.
-  Est une équipière digne de confiance et d'un grand secours.
-  Apprécie et est appréciée par la plupart de ses collègues.
-  Stimule la fidélité au sein de l'équipe.
-  Génère une multitude d'idées.













Notes personnelles :

Communication

Communication efficace

La communication ne peut être efficace que si elle est reçue et comprise par le destinataire. Pour chaque personne, certaines formes de communication sont plus efficaces que d'autres. Cette partie identifie quelques points-clés qui permettront à autrui de communiquer plus efficacement avec vous, Unterstützende Beraterin. Notez les éléments qui vous paraissent les plus importants et mettez adroitement ces informations à la disposition de vos collègues.

Pour bien communiquer avec Unterstützende Beraterin, il faut :

-  Faire appel à son besoin de rendre service.
-  Susciter toutes les occasions de contacts au sein de l'équipe.
-  Prendre le temps d'écouter ses impressions sur les réactions d'autrui.
-  Manifester de l'intérêt pour ses idées et être disposé à discuter de choses personnelles.
-  Manifester votre satisfaction pour le rôle qu'elle joue dans le groupe ou l'entreprise.
-  Ecouter ce qu'elle a à dire.
-  Reconnaître ses éclairs de génie créateur.
-  La mettre à l'aise.
-  Définir ensemble et précisément ce qui doit être fait.
-  Se souvenir de son intérêt pour le bien-être d'autrui et le respecter.
-  La prévenir à l'avance et lui donner du temps pour se préparer.
-  Être spontané et rechercher l'harmonie.













Notes personnelles :

Communication

Les freins à une communication efficace

Certaines formes de communication risquent d'être moins efficaces avec vous, Unterstützende Beraterin. Les comportements que les autres devraient éviter de manifester avec vous figurent dans la liste ci-dessous. Vous pouvez utiliser ces informations pour développer une stratégie de communication efficace et acceptable par toutes les parties.

A éviter en communiquant avec Unterstützende Beraterin :

-  Créer un environnement hostile, où les sentiments n'ont pas place...
-  Faire ressortir ses points faibles ou l'admonester publiquement.
-  Adopter une attitude intransigeante, catégorique.
-  Exiger immédiatement une réponse précise sous peine de la considérer avec dédain.
-  La traiter avec condescendance ou paternalisme.
-  Négliger ses besoins personnels.
-  Attendre d'elle qu'elle soit intéressée si vous ne vous concentrez que sur le travail.
-  Vous enliser dans les procédures.
-  Attendre qu'elle soit spontanément conciliante ou respectueuse.
-  Manifester votre manque d'intérêt pour ses "problèmes" de façon trop évidente.
-  Faire preuve, par vos actes ou vos paroles, d'indifférence à l'égard de ses sentiments.
-  Exiger des changements qui font abstraction de ses valeurs et/ou de ses convictions personnelles.

Notes personnelles :

"Points Ignorés" possibles

La perception que nous avons de nous-mêmes peut être différente de celle que les autres ont de nous. Nous projetons ce que nous sommes sur le monde extérieur à travers notre "Persona" et nous ne sommes pas toujours conscients de l'effet que nos comportements produisent sur autrui. Nous appelons ces comportements dont nous avons peu conscience : "Points Ignorés". Prenez note des points importants dont vous n'étiez pas au courant et testez-en la pertinence auprès de vos collègues et amis.

Les "Points Ignorés" possibles de Unterstützende Beraterin :

Parce qu'elle considère que découvrir des choses nouvelles est une priorité, elle n'accorde parfois pas suffisamment d'attention à ses autres responsabilités. Elle devrait essayer d'analyser pourquoi elle éprouve parfois du ressentiment vis-à-vis d'autrui. Elle peut être tellement sensible aux sentiments d'autrui qu'elle pourra parfois vouloir ignorer des faits importants quand cela risque de froisser quelqu'un. Elle doit essayer d'anticiper les dangers qui l'attendent au tournant et avoir une solution alternative au cas où les choses tournent mal. Sa profonde recherche d'harmonie peut la conduire à négliger ses propres besoins et à ignorer ses véritables problèmes personnels.

Elle néglige souvent ses propres besoins en raison de son désir de faire plaisir aux autres ou de les aider. Unterstützende Beraterin prend les critiques pour des attaques personnelles, même celles qui sont bien attentionnées ; elle peut réagir en s'énervant, en étant blessée ou en se mettant en colère. Elle devrait respecter une certaine distance physique à l'égard de ses collègues. Elle doit avoir conscience que tout le monde n'a pas envie d'être "collé" à l'autre. Unterstützende Beraterin peut ne pas comprendre qu'il est parfaitement acceptable de recevoir sans avoir à donner en retour. Elle gagnera à regarder au-delà du moment présent et de son attirance pour les choses pratiques ; elle trouvera ainsi le moyen de faire son travail avec moins de pression.

En attendant quelques secondes avant de répondre, elle pourrait contrecarrer sa tendance à ne se fier qu'à son jugement propre ; cela donnerait aux autres l'occasion de proposer leur solution. Elle se concentre tellement sur ses émotions qu'elle risque de ne pas percevoir les conséquences logiques de ses actes. A cause de sa vulnérabilité dans ses relations avec autrui, certains peuvent manipuler Unterstützende Beraterin assez facilement.

Notes personnelles :

Votre Type Opposé

La description faite ci-après correspond au type opposé au vôtre sur la roue Insights. Nous avons souvent du mal à bien communiquer avec ceux dont les préférences sont très différentes des nôtres. Le fait de pouvoir repérer ces traits de caractère vous aidera à améliorer l'efficacité de vos relations et donc à parfaire votre épanouissement personnel.

Reconnaître le type opposé au vôtre :

Le type Insights opposé à celui de Unterstützende Beraterin est le "Réformateur", le type "Pensée" de la typologie de Jung.

Les Réformateurs sont des penseurs créatifs et abstraits. Ils aiment la compétition et veulent absolument obtenir des résultats, lesquels sont limités par leur recherche constante de la perfection. Ils ont parfois du mal à garder un mental positif, ce qui peut rendre leur performance inégale. Ils peuvent se montrer indécis, face à un projet important et se trouveront déstabilisés s'il s'avère qu'ils ont tort. Les Réformateurs sont capables de solliciter des appuis pour défendre leurs idées, longtemps après qu'une décision différente aura été prise et acceptée par tout le monde.

Unterstützende Beraterin trouvera souvent que les Réformateurs sont des gens réservés et froids. Ils peuvent se montrer abrupts et cassants quand ils estiment que leur travail n'est pas reconnu à sa juste valeur et Unterstützende Beraterin aura tendance à les trouver très égocentristes. Les Réformateurs n'hésiteront pas à employer l'intimidation ou la menace de représailles pour faire triompher leur point de vue. Ils peuvent sembler indifférents aux besoins d'autrui. Si un projet vient à échouer, ils n'hésiteront pas à en faire porter la faute sur autrui, car ils n'acceptent pas l'échec.

Les Réformateurs sont des gens précis, capables de porter attention aux détails. Ils expriment leur colère avec force, tout comme leurs convictions. Ils s'énervent contre ceux qui ne se plient pas à leur autorité. Unterstützende Beraterin trouvera que les Réformateurs sont des individus distants et critiques.







Notes personnelles :

Votre Type Opposé







Communiquer avec votre Type Opposé

Ecrive spécialement pour vous, Unterstützende Beraterin, cette partie suggère quelques stratégies de communication que vous pouvez mettre en œuvre avec les personnes qui occupent une position opposée à la vôtre sur la roue Insights.

Unterstützende Beraterin : Comment satisfaire les attentes de votre type "Opposé" ?

-  Être réceptif et ouvert.
-  La tenir informée de tous les détails.
-  Montrer que vous comprenez ses idéaux et ses valeurs, bien qu'ils puissent être différents des vôtres.
-  Etayer vos affirmations avec des arguments et des données chiffrés.
-  S'en tenir au sujet prévu.
-  Lui faire savoir qu'elle a le contrôle.

Unterstützende Beraterin : A éviter lorsque vous communiquez avec votre type "Opposé"











-  Essayer de la manipuler pour qu'elle adopte votre point de vue.
-  Foncer tête baissée ou réagir trop rapidement.
-  Lui permettre d'être trop théorique.
-  Passer directement au sujet suivant avant qu'elle n'y soit prête.
-  Mettre du sentiment pour traiter les problèmes.
-  Faire croire que vous savez plus de choses que ce que vous savez réellement.

Notes personnelles :

Suggestions pour progresser :

Le système "Insights Discovery" ne mesure en aucune manière la compétence, l'intelligence ou le niveau de formation d'une personne. Cependant, la liste ci-dessous présente quelques suggestions qui vous permettront de progresser dans votre vie professionnelle. Identifiez les points importants dont vous n'aviez pas conscience et intégrez-les dans votre plan de développement personnel.

Unterstützende Beraterin peut tirer profit des actions suivantes :

-  En considérant les erreurs passées comme des phases d'enrichissement personnel.
-  En se faisant entendre si elle sent qu'elle est exploitée.
-  En passant à la vitesse supérieure pendant au moins un mois.
-  En analysant de façon détaillée son emploi du temps.
-  En prenant clairement conscience de son véritable potentiel.
-  En jugeant des idées en fonction de leur valeur pratique plutôt qu'en fonction de leur potentiel.
-  En essayant d'adopter un rythme plus rapide avec les collègues qui sont plus extravertis que lui.
-  En réfléchissant à ce qu'elle veut vraiment.
-  En s'exerçant à repérer le "Talon d'Achille" et les failles dans les raisonnements d'autrui et en le faisant remarquer.
-  En recherchant plus souvent l'origine de son mécontentement.











Notes personnelles :

Management

L'Environnement Idéal de Travail

On est généralement plus efficace lorsqu'on se trouve dans un cadre professionnel approprié à nos préférences et à notre style. Il peut être en effet pénible de travailler dans un environnement qui ne nous convient pas. Cette partie devrait être utilisée afin d'assurer un bon équilibre entre l'environnement idéal de travail que vous recherchez, vous Unterstützende Beraterin, et votre environnement habituel, afin de vous permettre d'identifier toutes les frustrations possibles qui peuvent en découler.

L'environnement idéal de travail de Unterstützende Beraterin inclut un ou plusieurs des éléments suivants :

-  Les collègues ont des affinités communes, ils sont inventifs, enthousiastes et distrayants.
-  L'ambiance est harmonieuse.
-  Elle a des possibilités de contacts avec autrui.
-  Il y a peu de concurrence entre collègues.
-  Il est possible d'avoir et d'exprimer ses idées et de les développer collectivement.
-  Les définitions de fonctions sont claires.
-  Elle a les informations nécessaires sous la main, épargnant ainsi les efforts.
-  Les valeurs d'empathie au sein de l'équipe prédominent.
-  Elle est continuellement, mais discrètement encouragée à relever de nouveaux défis.
-  Elle est à l'abri de toute autorité et de toute bureaucratie.











Notes personnelles :

Management

Le Management de Unterstützende Beraterin

Cette partie identifie quelques points-clés pour bien vous manager, vous Unterstützende Beraterin. Certains de ces besoins peuvent être satisfaits par vous-même, d'autres pourront l'être par vos collègues ou par votre patron. Notez les points qui vous paraissent les plus pertinents et faites en sorte de les mettre adroitement à la disposition des personnes concernées.

Pour être efficace dans son travail, Unterstützende Beraterin a besoin :

-  D'encouragements, de soutien et d'empathie quand sa belle idée tourne court.
-  De la réaffirmation régulière de la valeur de sa contribution.
-  De feed-back réguliers et d'encouragements sincères.
-  De sécurité à long terme.
-  D'écoute et de mise en pratique de ses suggestions.
-  D'aide pour arriver à tenir les délais convenus.
-  D'occasions et d'encouragement à rencontrer des gens sûrs d'eux-mêmes et manifestement plus énergiques qu'elle.
-  D'être consciente du stress sous-jacent.
-  D'être exposée progressivement à de nouveaux concepts ou de nouvelles activités.
-  D'autonomie et d'indépendance au sein d'une structure librement consentie.











Notes personnelles :

Management

La Motivation

On sait bien maintenant qu'il est impossible de motiver quelqu'un, on peut seulement lui fournir l'environnement dans lequel il se motivera lui-même. Voici, ci-dessous, quelques suggestions susceptibles d'aider autrui à motiver Unterstützende Beraterin. Avec son accord, intégrez les plus importantes d'entre elles dans son système d'évaluation de performance pour obtenir de lui une motivation maximale.

Unterstützende Beraterin est motivé par :











-  Les occasions de partager ses expériences avec un petit groupe de collègues, dans la décontraction.
-  Le fait qu'on lui demande son opinion sur les services d'assistance technique.
-  La coordination d'activités hétérogènes.
-  Des commentaires louangeurs, de temps en temps...
-  Le fait de travailler pour un leader et pour une cause.
-  Les occasions d'exprimer ses propres sentiments concernant sa performance.
-  La reconnaissance de ses succès.
-  Un intérêt personnel et sincère porté à sa propre évolution.
-  Le fait d'avoir la capacité de faire un travail de qualité.
-  Les investissements en équipements pour son usage personnel, cela la rassure sur sa valeur.

Notes personnelles :

Style de Management

Il y a différentes façons de diriger autrui, chacune étant plus appropriée à telle ou telle personne ou situation. Cette partie identifie votre approche managériale naturelle et donne des indications sur votre style de management. Elle met en lumière à la fois vos talents de Manager et certains de vos handicaps potentiels dans ce domaine, lesquels devraient faire l'objet d'un examen ultérieur approfondi de votre part.

Comme Manager, Unterstützende Beraterin a tendance à :

-  Permettre bien trop de feed-back de la part des membres de son équipe.
-  Décider rapidement dans les domaines où elle se sent à l'aise, mais tergiverser dans ceux où elle se sent vulnérable.
-  Perdre de vue les priorités de l'entreprise en se concentrant sur le relationnel.
-  Diriger en encourageant et en accompagnant, plutôt qu'en contrôlant les gens.
-  Sembler entêtée et intransigeante pour les choses qui sont en contradiction avec son sens des valeurs.
-  Accepter sans réserve la responsabilité de ses erreurs.
-  Faire de la rétention d'informations, ce qui met le doute dans l'esprit d'autrui quant à la réalité des choses.
-  Faire trop confiance aux déclarations d'autrui.
-  Ecouter et évaluer les suggestions de chacun avant de décider de passer à l'action.
-  Faire une montagne d'une taupinière et ne pas réussir à relever rapidement un défi.

Notes personnelles :

Module "Vente efficace"

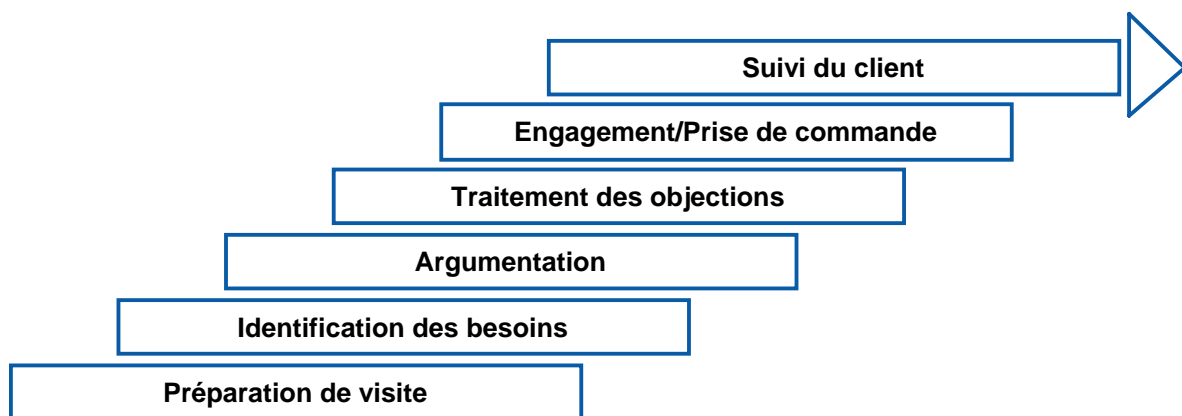
La Vente efficace repose sur trois exigences :

La première est que le vendeur ait une idée claire de qui il est, qu'il connaisse les points forts sur lesquels il pourra s'appuyer et ses faiblesses éventuelles, afin de pouvoir y remédier. Mais plus important encore, il doit savoir comment il est perçu par ses clients.

La seconde est que le vendeur soit à même de comprendre que les autres - en particulier ses clients ou prospects - sont différents de lui. Chaque client a un style, des besoins et des motivations qui lui sont propres. Le vendeur se doit de les percevoir, de bien les comprendre et d'y répondre correctement.

La troisième est que le vendeur doit sans cesse chercher à s'adapter à son interlocuteur, de façon à créer avec lui une relation étroite, sans laquelle il ne pourra pas l'influencer positivement. Ce module de votre profil personnel a pour but de vous aider à combler les exigences de vos clients, en liaison et en complément de toutes les autres formations que vous pouvez recevoir par ailleurs.

Le schéma ci-dessous représente les étapes classiques d'un entretien de vente, chacune de ces étapes étant détaillée plus loin dans ce module de votre profil personnel Insights Discovery. Mettez à profit toutes ces informations pour développer des relations plus fructueuses avec vos clients, pour apprendre à mieux vous connaître et pour améliorer votre efficacité commerciale.



Synthèse du style de vente

Le texte ci-après donne une vue assez complète de votre style de vente. Vous pourrez utiliser ces informations pour mieux comprendre ce qui caractérise votre approche du prospect ou du client.

Unterstützende Beraterin a des valeurs personnelles fortes et s'entend bien avec les gens qu'elle sent sincères. Elle apprécie peu les exigences de résultats manifestées par les clients et doit, de ce fait, se montrer plus incisive dans son approche de la vente. Elle se sert de son flair fabuleux pour réussir dans la vente. Elle préfère un environnement de travail démocratique et participatif plutôt qu'autocratique et où il y a beaucoup de contrôles. Sa préoccupation naturelle du bien-être de ses clients rend Unterstützende Beraterin particulièrement sensible aux besoins personnels de ceux-ci.

Elle sait merveilleusement bien apporter à son client le soutien dont il a précisément besoin. Sa générosité la pousse à offrir son aide, même sans espoir de vente immédiate. Elle fait toujours attention à ne pas forcer la main à ses clients. Elle a des convictions personnelles profondes et est capable de dépenser beaucoup d'énergie pour soutenir un client dont la cause lui paraît juste. Elle qui est une vendeuse empathique, elle doit faire attention à ne pas trop s'impliquer dans les émotions d'autrui.







Sensible aux besoins d'autrui, Unterstützende Beraterin a besoin, pour donner le meilleur d'elle-même, d'établir des relations cordiales et stables avec ses clients. Elle s'assure de pouvoir consacrer à chaque prospect le même temps et la même énergie. Elle cherche à s'adapter aux idées ou suggestions de ses clients, de façon à garder avec eux de bonnes relations.

Notes personnelles :







Préparation de visite

C'est bien avant d'être en face du client que la vente commence et elle se poursuit bien après qu'on ait quitté celui-ci. Voici ci-après quelques informations dont vous pourrez tirer bénéfice quand vous préparerez vos entretiens avec des prospects ou des clients.

Points forts de Unterstützende Beraterin lors de la préparation de visite à un prospect ou à un client :

-  Son charme naturel agit sur le client dès le premier entretien.
-  Se montre ouverte aux problèmes du client.
-  Est toujours bien préparée, ce qui ne l'empêche pas de garder sa spontanéité.
-  Apparaît au client comme une personne chaleureuse et accessible.
-  Ressent une grande loyauté vis-à-vis de ses clients et de son entreprise.
-  Son approche de la vente est optimiste et intuitive.

Quand elle prépare ses visites à un prospect ou à un client, Unterstützende Beraterin pourrait :







-  Faire confiance à sa créativité naturelle pour "récupérer" un client perdu.
-  Se rappeler que le refus qu'oppose un client s'adresse rarement à sa personne.
-  Faire une analyse précise des besoins du client avant de le rencontrer.
-  Explorer de nouvelles idées et des alternatives innovantes.
-  Se fixer des résultats précis pour l'entretien à venir avec le client.
-  S'assurer qu'elle a une connaissance suffisante de ses produits.

Notes personnelles :







Identification des besoins

L'identification des besoins est une étape qui doit permettre de clarifier ce que sont les attentes réelles du prospect ou du client. Vous trouverez ci-après quelques remarques et conseils qui peuvent vous être utiles dans ce domaine.

Points forts de Unterstützende Beraterin pour identifier les besoins d'un prospect ou d'un client :

-  Trouve qu'il est facile de devenir une personne de confiance.
-  S'efforce d'apprécier les besoins réels du client.
-  Cherche vraiment à se faire une idée claire des priorités de son client.
-  Sollicite les explications du client afin de mieux comprendre ses besoins.
-  Est fascinée par les motivations, les attentes, les craintes et les problèmes d'autrui.
-  Se met à la place du client et encourage sa franchise et sa liberté de parole.

Quand elle cherche à identifier les besoins d'un prospect ou d'un client, Unterstützende Beraterin pourrait :







-  Prendre les critiques de façon moins personnelle.
-  Aborder ouvertement les points qui posent problèmes ou qui se révèlent complexes.
-  Bien identifier les points-clés du client et s'en servir au moment opportun.
-  Se montrer plus disciplinée dans la recherche d'informations.
-  Passer moins de temps avec ceux qui ne sont pas les décideurs.
-  Rester objective.

Notes personnelles :







Argumentation

Après avoir découvert les besoins du client, la phase d'argumentation vise à répondre aux attentes spécifiques de celui-ci. Voici quelques suggestions qui vous permettront de développer une argumentation solide et efficace.

Points forts de Unterstützende Beraterin en matière d'argumentation :

-  Se cale, avec beaucoup de psychologie, sur les besoins profonds des clients.
-  Son style importune rarement les clients.
-  Projette l'image d'une personne décontractée.
-  Se lie facilement avec les clients qui se montrent aimables avec elle.
-  Comprend les valeurs évoquées par son client et argumente en conséquence.
-  Sait le rythme à adopter et la réponse à fournir.

Quand elle argumente, Unterstützende Beraterin pourrait :







-  Mettre plus de fermeté dans son argumentation.
-  Se souvenir que l'expert c'est elle et non le client.
-  Ne pas avoir peur d'être directe avec le client.
-  Se donner un style de présentation plus formel, plus professionnel.
-  Eviter d'avoir l'attention détournée par ses problèmes personnels.
-  Accepter la responsabilité - sans s'en faire reproche - que les choses puissent ne pas tourner exactement comme prévu.

Notes personnelles :







Traitement des objections

Lorsqu'on a de bons contacts avec ses clients et qu'on déploie une argumentation adaptée, les risques d'objections sont minimes. Néanmoins, vous trouverez ci-dessous quelques informations qui, le cas échéant, vous permettront de traiter au mieux les objections de vos clients ou prospects.

Points forts de Unterstützende Beraterin pour traiter les objections d'un prospect ou d'un client :

-  Fait preuve de perspicacité et d'empathie en cherchant à identifier la résistance possible du client.
-  Sait bien différencier les objections fondées de celles qui sont fausses.
-  Accepte que la perception d'autrui soit aussi valable que la sienne.
-  Donne le sentiment de donner plus qu'elle ne prend.
-  Montre sincérité, empathie et compréhension face aux objections.
-  Identifie les besoins profonds des clients et y répond de façon appropriée.

Lorsqu'elle traite les objections d'un prospect ou d'un client, Unterstützende Beraterin pourrait :







-  Traiter avec fermeté et détermination toute objection qui lui paraît fausse ou totalement injustifiée.
-  S'astreindre à revenir toujours à des solutions en liaison directe avec le problème.
-  Essayer de ne pas prendre les réticences du client pour une attaque personnelle.
-  Mettre en doute les affirmations du client qui lui paraissent infondées.
-  Réaliser qu'il existe une différence entre un désaccord et un conflit.
-  Voir dans l'objection moins un refus qu'une opportunité d'achat ultérieur.

Notes personnelles :







Engagement/Prise de commande

L'engagement, c'est l'aboutissement naturel et logique d'un contact avec le client et non une partie de bras de fer ! Si le client a confiance en vous et qu'il a besoin de ce que vous avez à lui vendre, vous allez réussir, sans aucun doute. Voici ci-après quelques remarques et suggestions qui vous permettront d'améliorer cette partie capitale de l'acte de vente.

Points forts de Unterstützende Beraterin lorsqu'elle cherche à prendre une commande :

-  Passe du temps à écouter les préoccupations des clients.
-  Au fil du temps, elle arrive toujours à faire adopter son point de vue.
-  Sa passion pour le sujet emporte l'adhésion d'autrui.
-  Maintient de bonnes relations avec les clients, même quand elle doute de pouvoir faire des affaires avec eux.
-  Préfère utiliser une approche douce et harmonieuse.
-  Elle honore toujours ses engagements.

Quand elle cherche à prendre une commande, Unterstützende Beraterin pourrait :







-  Evoquer avec assurance les aspects financiers de l'affaire plutôt que de montrer de l'embarras à ce sujet.
-  Dire "Bon, alors on signe ?", si cela lui semble approprié.
-  Résumer les bénéfices.
-  Se montrer moins souple et un peu plus directive.
-  Etre sans cesse attentive aux "signaux d'achat" et y répondre sans délai.
-  Se concentrer sur les résultats de la vente.

Notes personnelles :







Suivi du client

C'est aussi le rôle du vendeur que de maintenir - après le contact - une bonne qualité de service et de bonnes relations avec ses clients. Voici, ci-après, quelques remarques et suggestions qui peuvent vous être utiles pour améliorer le suivi de vos clients.

Points forts de Unterstützende Beraterin quant au suivi du client :

-  Tiendra toujours ses engagements vis-à-vis des clients.
-  Se sent toujours responsable du bien-être de ses clients.
-  Recherche un accord basé sur un consensus plutôt qu'en assénant ses vérités à autrui.
-  Ses excellentes capacités relationnelles favorisent les relations à long terme.
-  Cherche les moyens d'entretenir des contacts réguliers avec ses clients.
-  Auto-disciplinée et au courant des problèmes techniques.

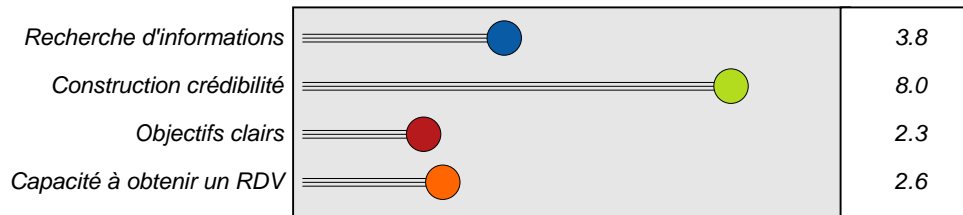
En matière de suivi du client, Unterstützende Beraterin pourrait :

-  Se rendre compte que certains clients tenteront d'abuser de sa gentillesse.
-  Eviter de passer tellement de temps à faire de l'après-vente que la prospection passe du coup au second rang.
-  Se forcer à avoir régulièrement des réunions de suivi avec les clients, avec un programme bien défini.
-  Passer moins de temps à se lamenter sur un client qu'on a perdu.
-  Avoir clairement en tête, d'une part son plan de revisite des clients et, d'autre part, les objectifs qu'il a pour chacun.
-  Considérer tout commentaire négatif comme une opportunité de développement.

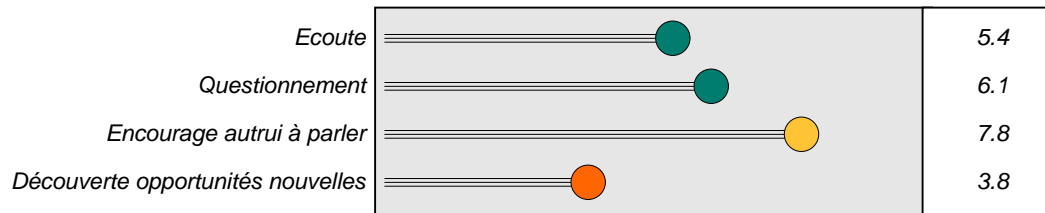
Notes personnelles :

Indicateurs des Préférences de Vente

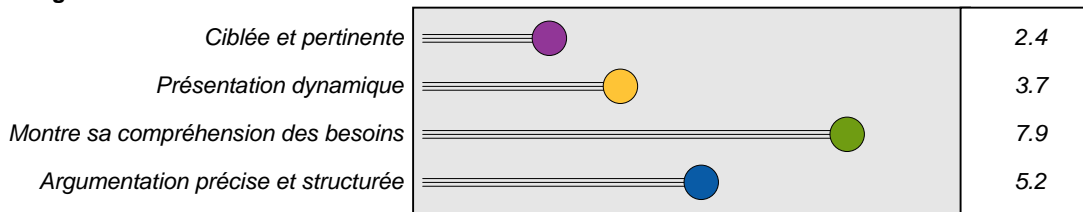
Préparation de visite



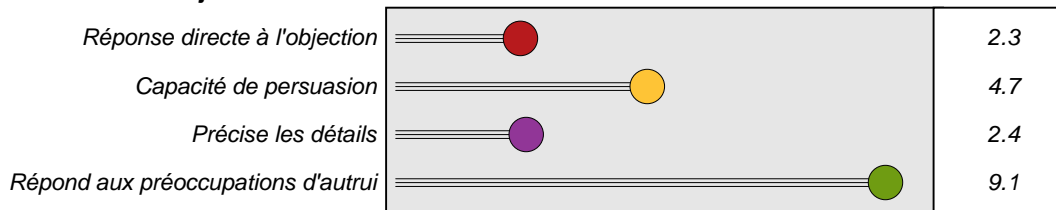
Identification des besoins



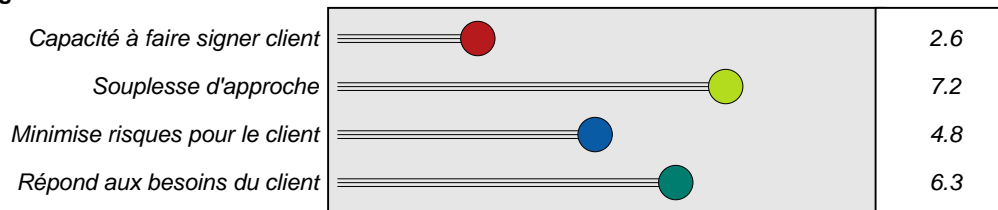
Argumentation



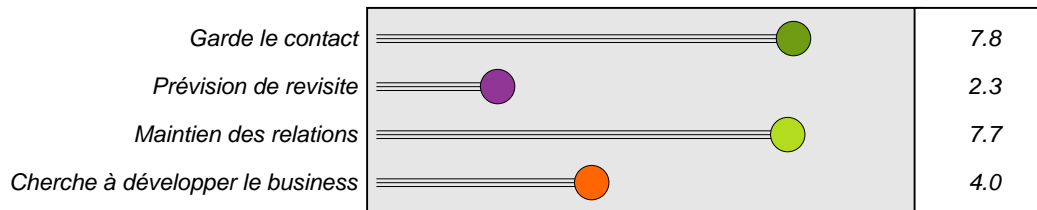
Traitement des objections



Engagement/Prise de commande



Suivi du client



Module "Réalisation de soi"

Dans le meilleur des mondes, la vie professionnelle est un parcours parsemé d'expériences et d'enrichissement personnels.

Ce module a pour but de souligner plusieurs aspects très importants pour la Réalisation de soi. Mettre en pratique les conseils et les recommandations contenus au fil de ces pages pourrait vous mener à des changements passionnants et avoir un impact significatif pour vous conduire au succès.

Ce module vous aidera à définir vos objectifs de vie professionnelle et à mieux gérer votre temps pour les atteindre. Certaines suggestions faites ici vous permettront d'exploiter au mieux votre créativité, en révélant certaines caractéristiques qui vous étaient cachées jusqu'alors. Tout cela vous permettra de mieux surmonter les obstacles.

En outre, cette partie propose quelques suggestions pour mieux connaître votre style d'apprentissage et ainsi développer vos capacités à apprendre.

Lorsqu'elles sont effectivement mises en pratique, les idées contenues dans ce module sont de nature à vous permettre de vous réaliser pleinement.

Objectifs professionnels

Savoir ce que l'on veut faire de sa vie professionnelle, se donner une raison d'être, sont des éléments essentiels pour construire une vie réussie. Vous trouverez ci-après certains éléments dont vous pourriez vous inspirer pour mieux préciser vos objectifs de vie professionnelle.

Objectifs professionnels :

Prudence étant mère de sûreté, les objectifs de Unterstützende Beraterin sont souvent aisément réalisables. Moins de réticence à viser un but plus risqué serait de mise. Même si elle est efficace dans le travail répétitif, sa performance se trouvera améliorée si elle se donne des objectifs plus variés et mieux équilibrés. Se fixer des buts est pour elle une chose facile et agréable. Pour rester concentrée sur ses priorités, Unterstützende Beraterin devrait dire « non » plus souvent. Pour réussir à bien performer, Unterstützende Beraterin préfère avoir des instructions spécifiques et détaillées avant d'entreprendre une tâche ; elle apprécie que les attentes soient claires.

Elle est naturellement attirée par des buts de qualité, voire même spirituels. Elle devrait tout de même éviter de rejeter ce qui ne lui semble être que du "matériel". Elle doit accepter que, parfois, ses réussites personnelles dans des causes qui lui tiennent à cœur puissent déranger certaines personnes. Dans son travail, elle sera à son meilleur dans les tâches qui requièrent de la patience, du dévouement et de l'adaptabilité. Elle préfère viser des buts intangibles, mais elle aurait avantage à réaliser que la joie et la tranquillité d'esprit sont parfois le résultat de l'atteinte d'objectifs concrets. Son désir sincère d'aider les autres pourrait lui faire perdre de vue ses propres besoins.







S'en tient avec conviction et passion à ses idéaux, même s'il lui arrive parfois d'avoir des difficultés à parler de certains de ces éléments. Les objectifs financiers ne sont pas au centre de ses préoccupations, même si elle réalise que l'argent pourrait lui permettre une plus grande liberté d'action pour explorer de nouvelles façons de contribuer socialement. Ses objectifs peuvent se trouver être mis en veilleuse lorsqu'elle répond aux demandes ou aux attentes d'autrui. Il serait essentiel qu'elle apprenne à dire « non ».

Notes personnelles :

Gestion du temps

Benjamin Franklin disait : "Accordez-vous de la valeur à la vie ? Alors, ne perdez pas de temps, puisqu'elle est si précieuse". Cette section contient quelques conseils que vous pouvez suivre pour mieux gérer votre temps. Choisissez ceux qui paraissent les plus judicieux pour vous et appliquez-les chaque jour afin de parvenir à une plus grande efficacité.

Dans sa gestion du temps, Unterstützende Beraterin :

-  Favorise une approche lente et détendue pour atteindre des résultats de qualité.
-  Se rallie en général à l'avis de la majorité.
-  Se montre serviable et ouverte aux problèmes d'autrui.
-  Peut manquer de confiance pour défendre ses idées.
-  Prévoit toujours du temps pour les autres.
-  A besoin de solitude et en même temps de sociabilité.

Suggestions pour progresser

Accélérer un peu lorsque les occasions s'y prêtent.

Une vision plus objective des choses lui permettrait de mieux préciser le sens et le but de son travail.

En aidant les autres, s'assurer de vraiment les aider à régler ou à mettre un terme à leurs problèmes personnels.

Savoir reconnaître que son jugement est généralement juste.

Prévoir de se garder du temps pour s'occuper de ses propres besoins.







S'assurer d'avoir des occasions de satisfaire les deux.

Notes personnelles :

Créativité personnelle

La créativité a été définie ainsi : "Voir la même chose qu'autrui, mais y voir quelque chose d'autre". Chacun a une créativité différente de celle d'autrui. Cette section met en évidence les caractéristiques spécifiques de votre créativité personnelle et indique comment vous pouvez les exploiter au mieux.

La créativité de Unterstützende Beraterin se manifeste au mieux lorsqu'elle :

-  Essaiera d'obtenir l'implication de tous dans les différents projets.
-  Aime avoir une approche calme et régulière.
-  Aime entendre plusieurs points de vue avant de choisir une solution.
-  Cherche à réduire les possibilités d'échec.
-  Ses valeurs personnelles guident ses actions.
-  Écoute et agit en fonction de la réaction d'autrui.

Suggestions pour progresser

Se rappeler que le "bon" résultat ne plaît pas nécessairement à tous.

Essayer de courtes explosions de "remue-méninges" avec d'autres personnes.

Attention aux délais !

Se préparer à l'imprévisible, car certaines solutions demandent un saut dans l'inconnu.

S'assurer que les réflexions sur les principes ne ralentissent pas le processus créatif.







Trop de points de vue peuvent gâter la sauce !

Notes personnelles :







Apprentissage continu

"Apprendre tout au long de la vie" est un élément-clé du développement personnel. Cette section vous propose quelques pistes pour améliorer vos capacités à apprendre. Utilisez ces informations pour bâtir votre propre stratégie d'apprentissage et créer l'environnement propice à votre développement personnel.

Là où l'apprentissage est le plus bénéfique pour *Unterstützende Beraterin*, c'est quand elle :

-  Peut faire des révisions régulières de ses acquis, ce qui lui permet de garder le bon cap.
-  A accès à des témoignages qui illustrent le sujet.
-  Peut recueillir les témoignages d'une grande variété de gens.
-  A l'occasion d'écouter des experts ayant une grande expérience et des résultats testés et prouvés.
-  Peut adopter une approche plus stratégique.
-  Est dans une position où elle peut offrir soutien et conseil à autrui.

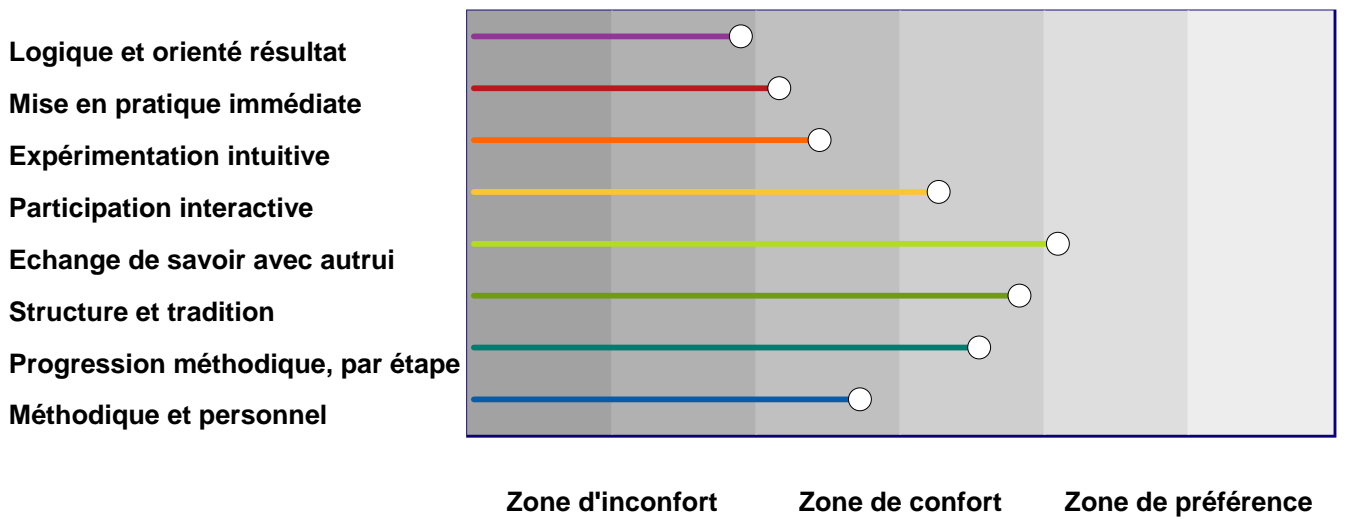
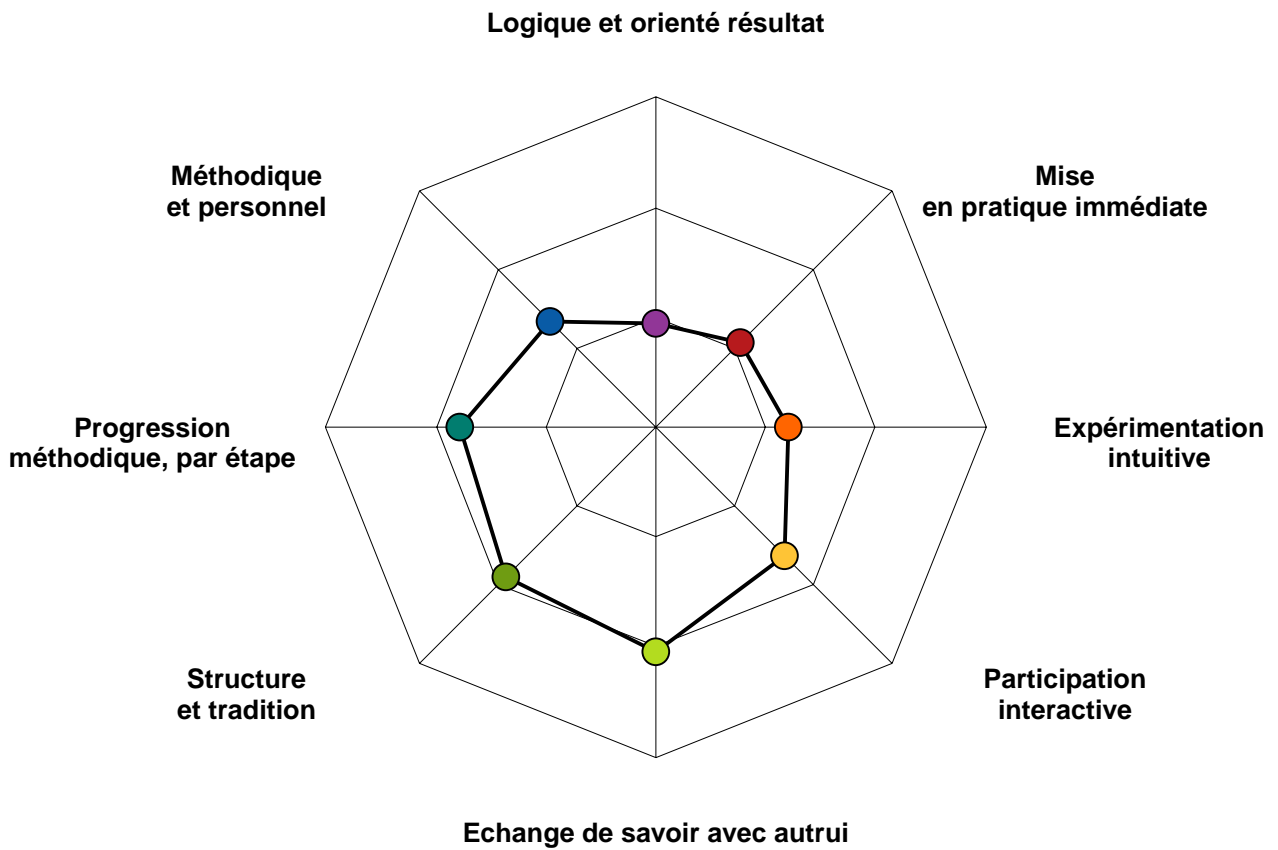
***Unterstützende Beraterin* peut parfaire son apprentissage en :**

-  Évitant de laisser les autres influencer son emploi du temps.
-  Accélération le rythme et en prenant en main son programme d'apprentissage.
-  Etant plus exigeante vis-à-vis de ses résultats.
-  Changeant quelque chose pour le simple plaisir de le faire.
-  Reliant concrètement des connaissances abstraites à des applications pratiques.
-  Recueillant des faits de multiples sources et en les appliquant concrètement.

Notes personnelles :

Styles d'apprentissage











Unterstützende Beraterin
23.01.2004



Interview/Recrutement

Ce module contient une série de questions pouvant être utilisées avec Unterstützende Beraterin dans le cadre d'un entretien. Ces questions peuvent être posées telles quelles ou être adaptées au style ou aux besoins de la personne qui conduit l'entretien. Le but de ces questions est d'aider à approfondir les zones d'inconfort de Unterstützende Beraterin - les zones où ses forces sont moins évidentes et pourraient demander des améliorations. Tous ces éléments - ou certains d'entre eux - pourront être utilisés conjointement à d'autres questions spécifiques au poste. L'utilisation de ces questions aidera à établir le niveau de connaissance que Unterstützende Beraterin a d'elle-même, ainsi que son potentiel de développement personnel.

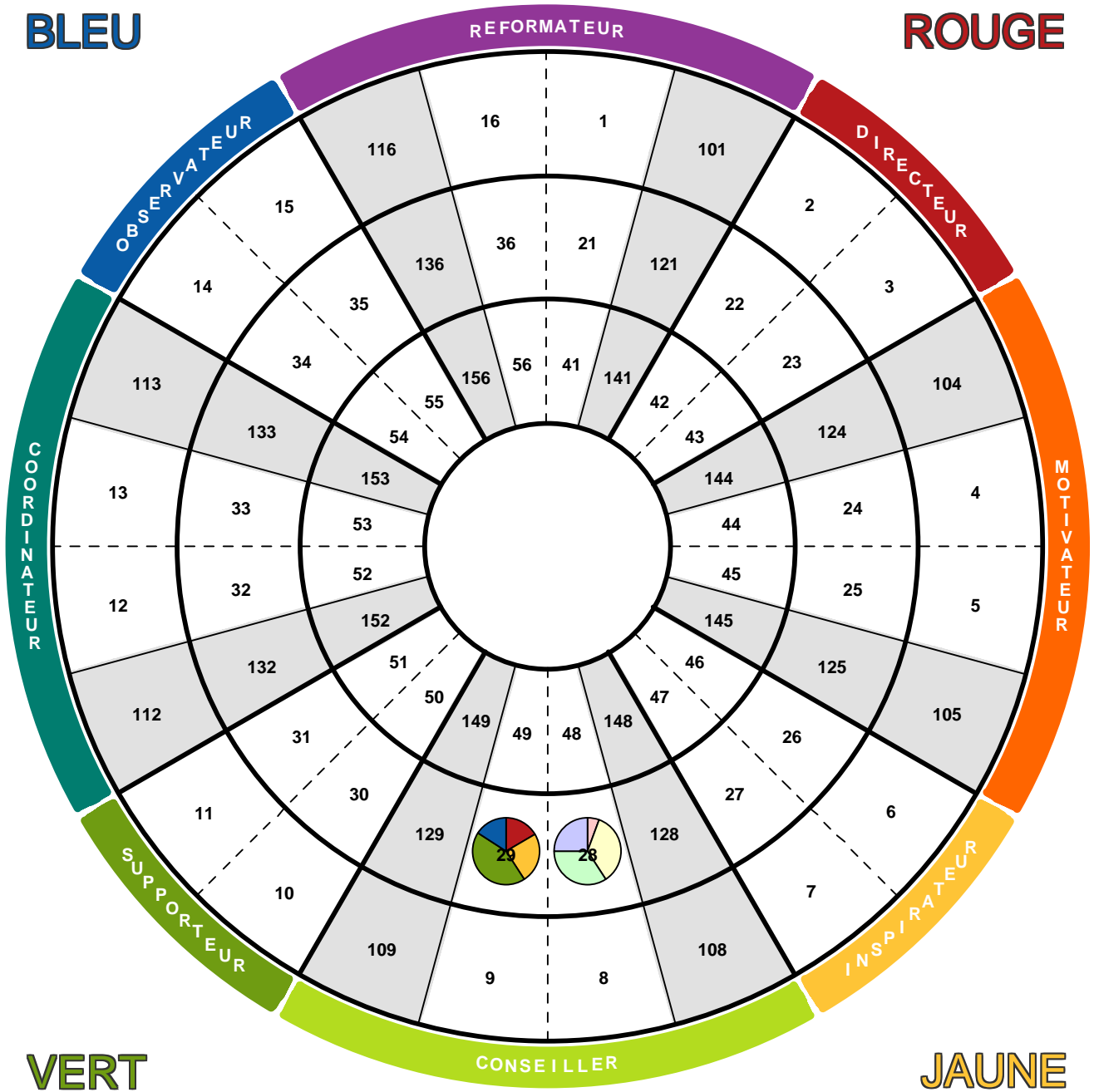
Questions à poser lors d'un entretien :

-  Croyez-vous qu'il soit sage de prendre des risques ? Pourquoi ?
-  Dans quelles circonstances prendriez-vous une décision difficile sans consulter vos collègues ?
-  Comment s'exprime votre stress ?
-  Qu'est-ce qui aurait le plus d'influence sur l'atteinte de vos objectifs personnels - une prime de rendement personnelle ou une prime collective ?
-  Décrivez des procédures que vous avez implantées, et dans quel but. Les procédures ne sont-elles pas de simples obstacles au travail ?
-  Pourquoi faut-il être attentive à ne pas rejeter les idées d'autrui ?
-  Expliquez-moi comment vous tirez des leçons de vos erreurs et de vos déceptions. Donnez-moi un exemple récent, si possible.
-  Décrivez certains des avantages que pourrait vous apporter une analyse de la gestion de votre temps.
-  Donnez-moi un exemple de situation où vous avez dû débattre d'une idée face à des gens extrêmement déterminés et persuasifs.
-  Est-il important, d'après vous, d'aborder des discussions d'ordre social (ou personnel) lors de rencontres de travail ? Jusqu'à quel point, et pourquoi ?

Notes personnelles :

La Roue Insights

Unterstützende Beraterin
23.01.2004



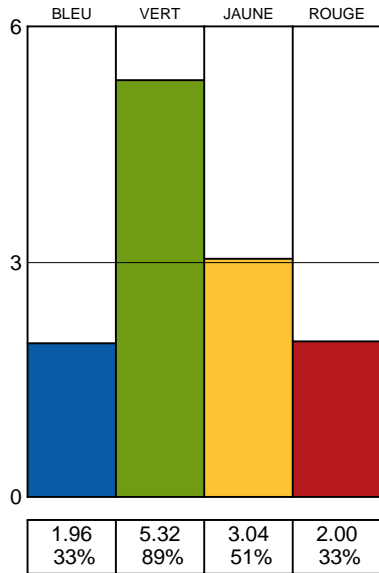
Position consciente sur la Roue
29: CONSEILLER Supporteur (Classique)

Position moins consciente sur la Roue
28: CONSEILLER Inspirateur (Classique)

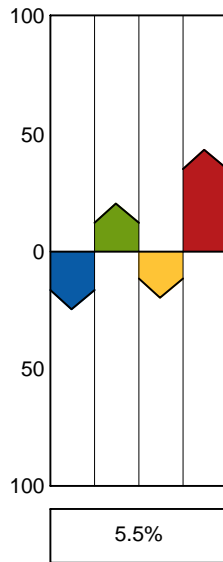
Graphiques des Couleurs Insights

Unterstützende Beraterin
23.01.2004

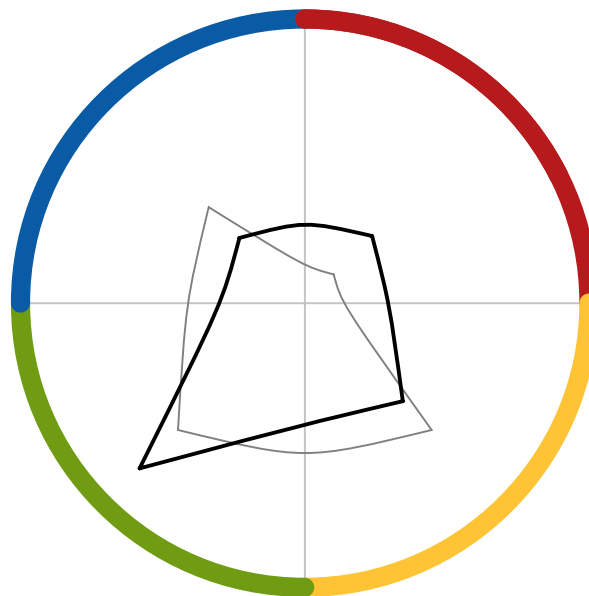
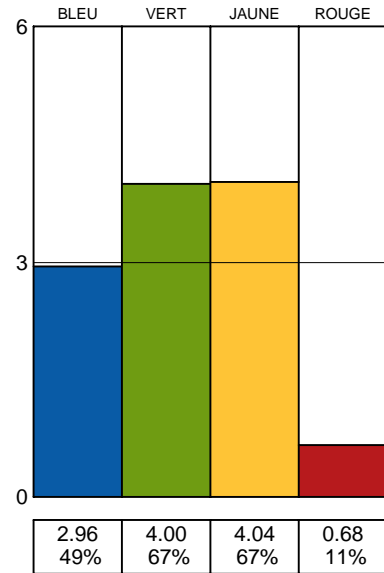
**La Persona
(Persona consciente)**



**Evolution des
Energies**



**La Persona
(Persona moins consciente)**

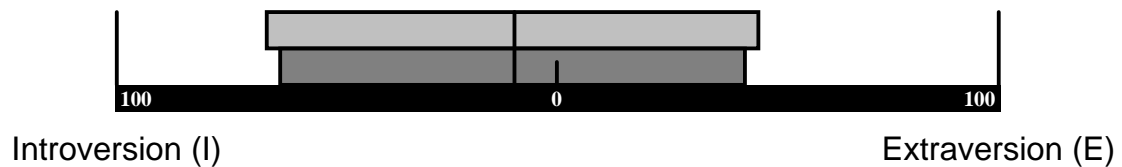


(Persona consciente) ——— (Persona moins consciente)

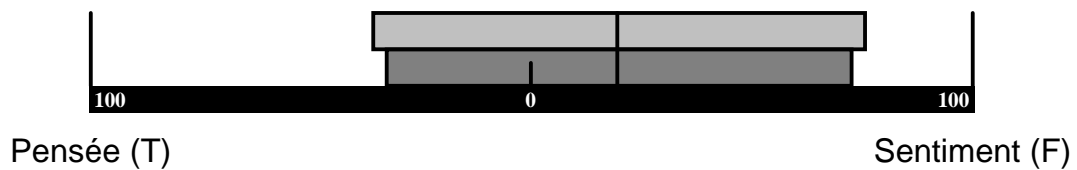
Les Préférences de Jung

Unterstützende Beraterin
23.01.2004

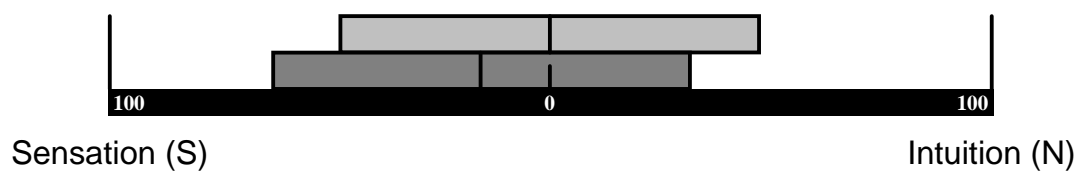
Attitude : Extraversion/Introversion



Fonctions Rationnelles (Jugement)



Fonctions Irrationnelles (Perception)



(Persona consciente) (Persona moins consciente)