

Personaalne tagasiside ja arengustrateegiad

- Üldiseloostus
- Positiivse suhte loomise strateegiad
- Suhtlemisstiil
- Juhtimise strateegiad
- Juhtimisstiil
- Müügi juhtimise strateegiad
- Müümisstiil



Toomas Tulemuslik
08.04.2011

Selle tagasiside on ette valmistanud:

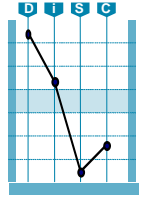
IPB Partners Ltd.
Mustamäe tee 16, Tallinn 10617
Tel. +372 619 1492
Faks +372 619 1499
e-mail: piia@ipbpartners.eu

www.ipbpartners.eu



Olulisemad käitumuslikud jooned

Käesolev osa kirjeldab vastaja käitumisprofiili võimalikke tugevusi. Seosta see informatsioon endaga rakendades järgmisi samme: <1> Tee ristid nende väidete kõrvale kastidesse, mis Sinu arvates kirjeldavad täpselt vastaja käitumisstiili. <2> Kriipsuta läbi nende väidete ees olevad kastid, mis Sinu arvates eriti hästi ei kirjelda tema käitumisstiili. <3> Lisa omapoolsed kommentaarid, et muuta väited täpsemaks.



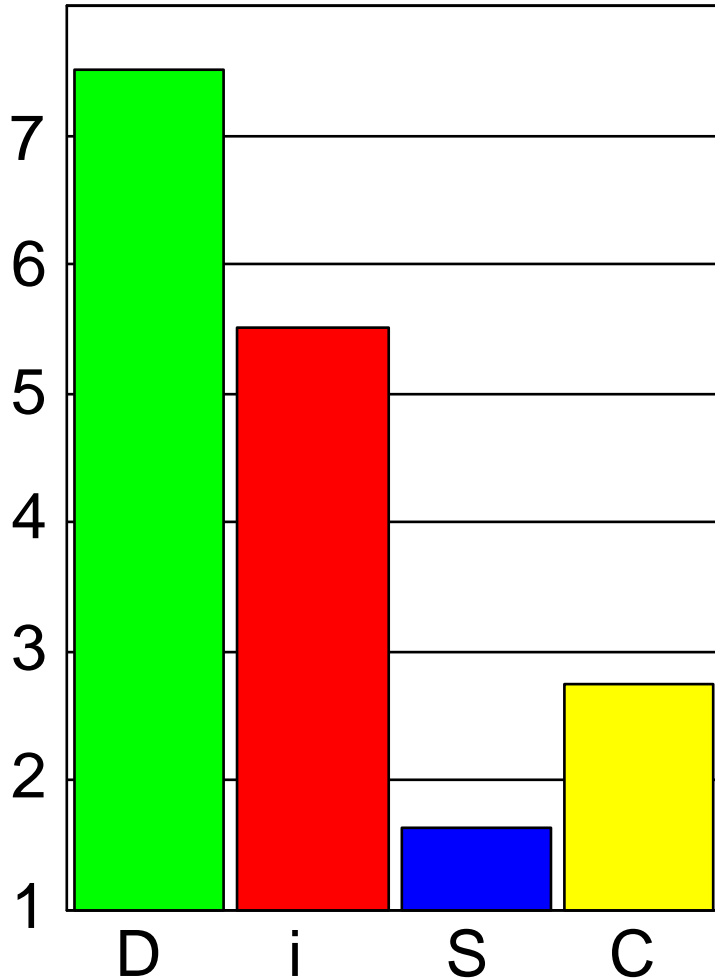
Tulemusele keskenduja

Käitumuslikud tugevused

- Eelistab kiiret tempot, uusi tegevusi, muutusi ja vaheldust
- Tegutseb kiiresti ning tekitab teisteski kiirustamise vajaduse
- Naudib väljakutseid ja võistlust
- Võib tulemuste saavutamiseks tegutseda jõuliselt
- On probleemide lahendamisel otsekohene ja tegevusele orienteeritud
- Meeldib suhelda paljude erinevat tüüpi inimestega
- Meeldib väljendada teistele oma mõtteid ja tundeid
- On väljendustes elav ja innustunud
- Kohaneb kiiresti uute ideede ja muutustega
- Otsib keerulistes olukordades võimalusi positiivseks tegutsemiseks



Käitumisprofiili® Graafik



DiSC® käitumiskalduvuste graafik kirjeldab käitumismudeleid läbi nelja kalduvuse:

D Domineerivus: Kõrge "D" käitumiskalduvusega inimesed püüavad kujundada ümbrust ületades tulemuste saavutamiseks takistusi.

i Sotsiaalsus: Kõrge "i" käitumiskalduvusega inimesed püüavad kujundada ümbrust teisi mõjutades või veendes.

S Stabiilsus: Kõrge "S" käitumiskalduvusega inimesed püüavad teha teistega koostööd, et saavutada oma eesmärgid.

C Analüütilisus: Kõrge "C" käitumiskalduvusega inimesed püüavad olemasolevates tingimustes kindlustada kvaliteeti ja korda.

Kõigil inimestel esinevad kõik neli käitumiskalduvust, kuid nende intensiivsus on erinev. Nelja kalduvuse suhe üksteisesse moodustab klassikalise käitumismudeli, mis annab informatsiooni isiku võimaliku käitumusliku reaktsiooni kohta.

Nimi: Toomas Tulemuslik

Kuupäev: 05.07.2007

Klassikaline Mudel: Tulemusele keskenduja

Täitja: Ise

Fookus: Töö

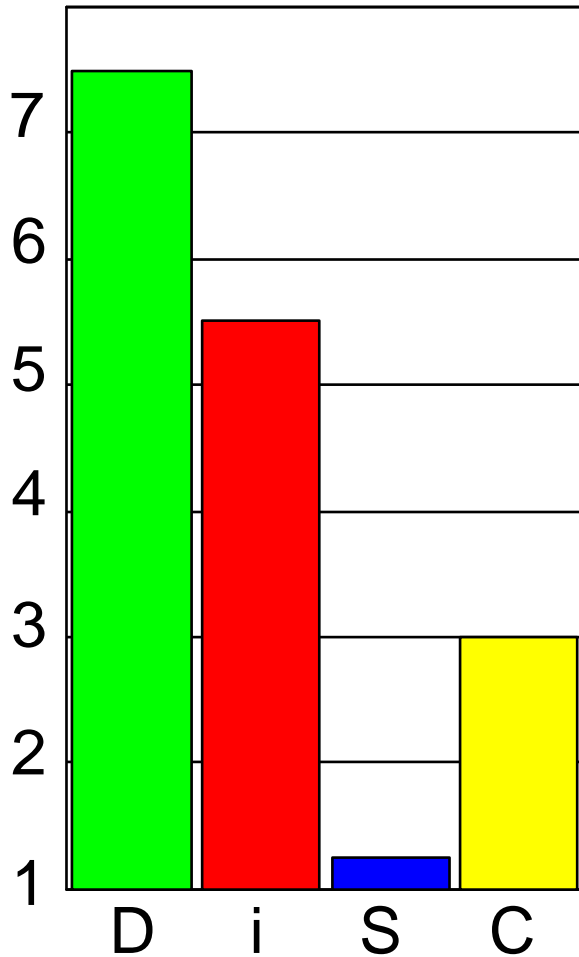
Ülalolev graafik toob välja suhted nelja käitumiskalduvuse vahel, mis tulenevad Käitumisprofiili® vastustest. Järgnevatel lehekülgedel esitatud informatsioon põhineb klassikalisel käitumismudelil, mida antud graafik kirjeldab.

Pea meeles, et DiSC Käitumisprofiil® ei ole test. Siin ei saa rääkida "õigest" või "valest" mudelist. Uurimused on näidanud, et kõige edukamad on inimesed, kes iseennast tunnevad ning suudavad välja töötada strateegiad rahuldavaks konkreetsetes olukordades tekkivaid vajadusi. Antud informatsioonist on kõige enam kasu, kui seda analüüsida oma kogemusest lähtudes ja arendada välja tegevusplaanid isikliku efektiivsuse suurendamiseks.

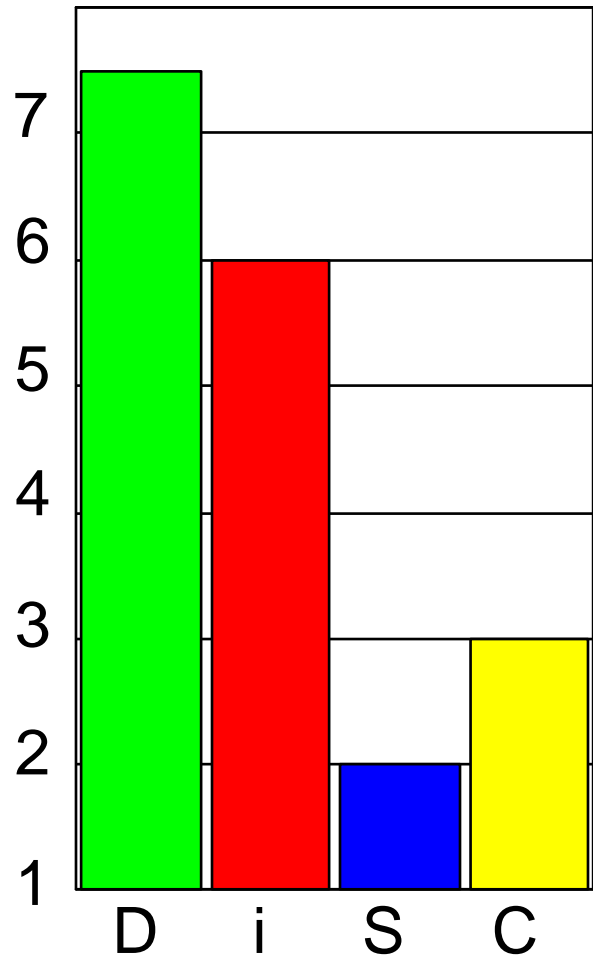


Käitumisprofili[®] graafik

Graafik I



Graafik II



Nimi: Toomas Tulemuslik
Kuupäev: 05.07.2007
Klassikaline mudel: Tulemusele keskenduja

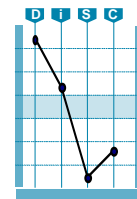
Täitja: Ise
Fookus: Töö

Mõned inimesed mõistavad end paremini vaadates erinevusi, mis esinesid nende "KÕIGE ENAM" ja "KÕIGE VÄHEM" vastustes. Kuna vastasid samale küsimusele "Kuidas ma ennast näen?" mõlema valiku puhul, siis on informatsioon tõenäoliselt sama. Kui profiilides esineb olulisi erinevusi võid endalt küsida, millised tegurid mõjutasid vastamisel Su valikuid. Liitgraafik (Graafik 3) peegeldab Sinu "kõige enam" ja "kõige vähem" valikute kombinatsiooni ning kirjeldab Sinu käitumismudelit kõige mitmekülgsemalt. Liitgraafik on aluseks kogu Sinu tagasisides sisalduvale informatsioonile.



Käitumise üldiseloomustus

Järgnev kirjeldus põhineb Käitumisprofiil® vastustel ning annab ülevaate vastaja loomuomastest ja talle kõige mugavamast käitumisest. Tegelik käitumine võib kirjeldatust mõnevõrra erineda, olenevalt olukorrast, teiste ootustest ja isiklikest väärtustest. Analüüsi antud informatsiooni: tõmba maha osad, mis ei kirjelda vastajat eriti täpselt ning too välja kõige kohasemad ja olulisemad.



Tulemusele keskenduja

Toomas võib olla jõuline, sirgjooneline, võistluslik, tegutsemisvalmis ja veenev. Ta kaldub olema tugeva minatundega individualist ning võib olla egoistlik. Toomas otsekui kiirgab enesekindlust, otsides aktiivselt võimalusi, mis paneks proovile ja arendaks tema võimet tulemusi saavutada. Talle meeldivad keerulised ülesanded, võistluslikud olukorrad, ainulaadne tegevus ja "tähtis" positsioon. Toomas võib võtta endale uusi ülesandeid meelsasti ning enesekindlalt. Ta võib olla vägagi teadlik oma võimetest; samas kaldub ta endale vähem aru andma oma puudustest. Talle võib meeldida väljakutse, mida uus tegevus pakub, olenemata sellest, kas tal on olemas selleks vajalikud oskused, teadmised ja kogemused.

Kaldudes hindama sõltumatust, võib Toomas muutuda rühmatöös ja komisjonides kärsituks. Grupis töötamine võib olla talle palju vastuvõetavam siis, kui tema saab valida tegevuse ning säilitada meeskonna üle kontrolli. Toomas kaldub üldiselt eelistama üksinda töötamist, kuigi ta võib püüda veenda teisi end toetama ja töö juures aitama, eriti kui tegemist on tema jaoks tüütu, rutiinse tegevusega.

Toomas võib kalduda omakasupüüdlikkusele ning eirata nõudeid, mis nõuavad loobumist millestki, mida ta soovib. Kui temalt tahetakse midagi, mis ei ole tema huvides, võib Toomas varjamatult ärrituda. Tema egoism võib olla mõne inimese jaoks väljakannatamatu. Võib jääda mulje, et tal puudub kaasaelamisvõime. Toomas võib tunduda teistele külm ja hoolimatult otsekohene.

Kaldudes olema kiire mõtleja ja tegutseja, võib Toomas olla kannatamatu ning viguotsiv nende puhul, kes seda ei ole. Õigupoolest võibki Toomas hinnata inimesi nende suutlikkuse põhjal saavutada kiireid tulemusi. Tema jaoks ongi olulised tulemused. Teooria, pingutamine ja kiirus on vähese tähtsusega, kui need ei vii konkreetsetele tulemustele. Toomas võib olla väga kindlameelne ja järjekindel, isegi, kui see võib põhjustada vastuolusid või kui tema vastas on inimesed, kelle käes on võim. Toomas võib võtta juhtimise üle mistahes olukorras, olenemata sellest, kas talle anti vastutus või mitte.

Kui asjad ei suju hästi, paistab Toomas kaotavat oma väljendusoskuse, näidates selle asemel muul moel oma kannatamatust ja kriitikat. Kõik, mida ta ütleb, võib olla kriitiline ning viguotsiv. Tegemist võib olla "vaikusena enne tormi". "Torm" võib alata valju avaldusega, et miski on valesti, samas võib jääda täpsustamata, mis valesti on ning mis võib olla selle põhjus. Sellele võib järgneda üldine kriitika olukorra ning asjaosaliste kohta. Lõpuks võib Toomas otsustada olukorra üksinda lahendada, võib-olla piiridest üle astudes ning teiste tundeid riivates - kõik selleks, et tulemusi saavutada.

Kuigi tal on kalduvus egoismile ning ülimalle enesekindlusele, võib Toomas kohati karta, et teised teda ära kasutavad. Kui see hirm süveneb, võib ta rakendada meetmeid võimaliku vastase allasurumiseks. Toomas võib arvata, et teised jõuavad temast ette, kui ta eesmärkide saavutamisel liiga aeglane on. Toomas kardab olla teistele kergesti ligipääsetav, kuna suhtlemine ja sellega kaasnev seotus võivad vähendada tema tempot ning segada eesmärgile keskendumist.



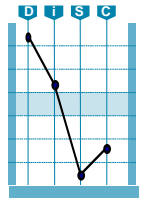
Käitumise üldiseloomustus

Uue probleemi või otsustamise juurde asudes võib Toomas vaadata kiiresti üle olemasolevad andmed, otsides täiendavat informatsiooni vaid juhul, kui seda ilmselgelt napib ning teha siis esialgne otsus. Toomas võib tegelikke tulemusi kontrollida, tehes muutusi, kui need ei rahulda. Kuigi Toomas võib julgustada teisi töösse kaasamiseks arvamust avaldama, ei pruugi ta pöörata nendelt saadud informatsioonile erilist tähelepanu. Ta võib minna riskile ning katsetada uusi, läbiproovimata ideid. Kohati võib ta võtta selliseid ideid isikliku väljakutsena.



Motiveerivad tegurid

Inimestel on erinevad motivatsiooniallikad ja erinevad eesmärgid, mis põhinevad nende loomumastel käitumiskalduvustel. Käesolevas osas on loetletud vastajat motiveerivad tegurid. Mõned tegurid ei pruugi vastaja kohta kehtida, sest kogemuste omandades ja väärtuste teisenedes võib olla käitumine muutunud. Mõned tegurid võivad tunduda vastukäivad vastaja loomumaste stiilide erinevuste tõttu. Paranda ja kohanda, kus vaja.



Tulemusele keskenduja

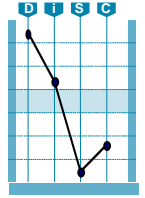
Teda motiveerib:

- Kontroll oma töökeskkonna üle
- Võimalus teisi juhtida
- Uute võimaluste ja väljakutsete pakkumine
- Olukorrad, kus ta on vastutav ainult tulemuste, mitte nende saamisviisi eest
- Võimalused ametikõrgenduseks
- Tasu saavutatud eesmärkide eest
- Olukorrad, mis võimaldavad positiivset suhtlemist
- Võimalus sõnastada oma mõtteid ja tundeid
- Keskkond, kus julgustatakse kahepoolset dialoogi
- Entusiastlik tunnustamine sõnadega "suurepärane!", "fantastiline!"
- Kohene sõnaline tagasiside
- Tema tunnete hindamine



Eelistatud keskkond

Inimestel on erinevad eelistused keskkonna suhtes, kus nad töötavad või elavad. Mis ühe inimese jaoks on nauditav, võib teise jaoks olla talumatu. Käesolev osa annab informatsiooni selle kohta, missugust keskkonda võib Toomas tema käitumisprofiilist lähtudes pidada kõige meeldivamaks. Osa nendest teguritest ei pruugi tema puhul kehtida ning võivad tunduda vastukäivad primaarsete käitumisstiilide erinevuse tõttu. Kohanda ja paranda, kus vaja.



Tulemusele keskenduja

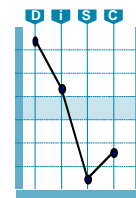
Toomas soovib keskkonda, mis pakub:

- Maksimaalset vabadust otsustamiseks, kuidas tegutseda
- Kiiret tempot, tulemusele orienteeritust
- Tulemuse hindamist ja premeerimist kokkulepitu saavutamisel
- Võimalust sündmusi kontrollida
- Kiiret tempot ja rohkelt suhtlemisvõimalusi
- Tunnustust ja positiivset tagasisidet
- Võimalust loominguks, kujutlusvõimele tööd andvaks "ajurünnakuks"



Olukorrad, mida kaldub vältima

Kõikide inimeste jaoks on olukordi või tegevusi, mida nad kalduvad vältima kas ebameeldivuse või hirmu tõttu, mis seondub ülesande või suhtlemisega. Teades, millised on meie kõige tõenäolisemad vältimiskäitumised, saame valida välja strateegiad nende olukordadega toimetulekuks ning hoiduda võimalikest negatiivsetest tagajärgedest, näiteks edasilükkamisest. See peatükk loetleb tegevused ja olukorrad, mida Toomas kõige tõenäolisemalt väldib. Osa tegureid ei pruugi tema kohta kehtida. Paranda ja kohanda, kus vaja.



Tulemusele keskenduja

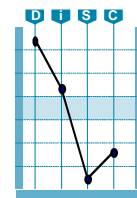
Ebameeldivusest, ebamugavusest või hirmust tulenevalt kaldub Toomas vältima:

- Olukordi, kus tal puudub kontroll keskkonna üle
- Näimist pehmeloomulise või nõrgana
- Olukordi, mis nõuavad rutiinset, kindlaksmääratud käitumist päevast päeva
- Otsest juhtimist teiste poolt
- Olukordi, kus teda sagedasti kontrollitakse ja ta peab ette kandma, mida ta teeb
- Sammhaaval raporteerimist ülesande lahendamise teede kohta
- Olukordi, kus teised võivad olla tema suhtes vaenulikud
- Tegevusi, mille tulemusel ta võib kaotada teiste heakskiidu
- Olukordi, kus ta peab valima populaarsuse või teistepoolse austuse vahel
- Olukordi, mis nõuavad järjekindlust
- Rutiinset, korduvat ülesande täitmist
- Keskkondi, mis pakuvad vähe kokkupuuteid inimestega
- Jäiku ajalisi piiranguid



Efektiivsuse tõstmine

Käesolev osa kirjeldab tegevusi, mida Toomas võiks kasutada teatud loomumaste käitumiskalduvuste muutmiseks ning suurema efektiivsuse saavutamiseks. Mõned nendest tegevustest võivad juba olla kasutusel, teised aga võivad olla potentsiaalsed arenguvaldkonnad. Analüüsi antud informatsiooni: reasta tegevused tähtsuse järjekorras lähtudes praeguse keskkonna vajadustest. Paranda ja kohanda, kus vaja.



Tulemusele keskenduja

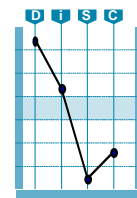
Toomas võib suurendada oma efektiivsust:

- Võttes enne tegutsema hakkamist rohkem aega võimalike tagajärgede üle mõtlemiseks
- Kuulates ja arvestades teiste mõtteid, tundeid ja kogemusi
- Õppides pidama läbirääkimisi "võidan/võidad" põhimõttest lähtudes
- Selgitades oma mõttekäiku, selle asemel, et teha teatavaks vaid tulemused
- Õppides töötama rühmas juhupositsioonile asumata
- Arendades suhtlemises taktitunnet ja diplomaatiat
- Avaldades teistele nende pingutuste eest tunnustust
- Arendades endas oskust hinnata inimesi ja olukordi realistlikumalt
- Korraldades tööprotsessi distsiplineeritult ja õigeaegselt
- Arendades endas võimet olla kindlameelne ja otsekohene, tegeledes inimestevaheliste konfliktidega
- Arendades endas valmisolekut kuulata ja kaaluda teiste negatiivseid mõtteid ja tundeid
- Tegeledes järjekindlamalt oluliste üksikasjadega
- Arendades oskust aega paremini juhtida
- Hinnates objektiivsemalt ajakulu koosolekutele ja suhtlemisele



Motivatsiooni vähendavad tegurid

On erinevaid tegureid, mis mõjutavad inimeste motivatsiooni kas positiivselt või negatiivselt. Mõistes, millised need tegurid on, saame luua tingimusi, mis suurendavad meie motiveeritust ja vähendavad motivatsiooni pärssivat mõju. Järgneva loetelu põhjal on võimalik kujundada keskkond, kus Toomas tunneb end motiveerituna ning juhtida või kõrvaldada tema motivatsiooni vähendavaid faktoreid.



Tulemusele keskenduja

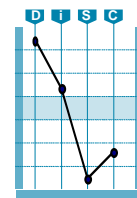
Toomas võib kaotada motivatsiooni, kui:

- Temalt võetakse võim
- Tema vastutust vähendatakse
- Tema ressursse piiratakse
- Temalt nõutakse rutiinset tegevust, mis pakub vähe vaheldust
- Teda juhendatakse pidevalt
- Temalt nõutakse sagedasi aruandeid tegevuse, mitte tulemuste kohta
- Tal puuduvad edasijõudmise võimalused
- Töötab keskkonnas, kus kaastöötajad on reserveeritud või ebasõbralikud
- Temalt nõutakse kindlaksmääratud graafikute ja jäikade ajapiirangute järgimist
- Töötab pessimistlikus, vaenulikus keskkonnas
- Temalt nõutakse keskendumist mõtlemisele ja tunnete kõrvalejätmist
- Temalt nõutakse rutiinsete ülesannete täitmist ning tähelepanu pööramist detailidele



Käitumine konfliktiolukorras

Enamike inimeste käitumine konfliktiolukordades on kas "võitlev" või "põgenev". Reaktsioonid varieeruvad olenevalt konflikti pingelisusest või olukorraga kaasnevatest riskidest. Järgnevalt on kirjeldatud käitumiskalduvusi, mida Toomas võib konfliktiolukorras kasutada. Need käitumisviisid võivad olla kujunenud tema väärtussüsteemi ja/või elukogemuste mõjul. Analüüsi esitatud informatsiooni: pane need käitumisviisid järjestusse alustades kõige enam kasutatavatest.



Tulemusele keskenduja

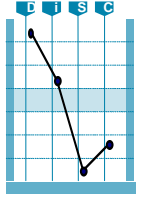
Konfliktsituatsioonis Toomas:

- Kaldub rakendada sirgjoonelist, jõulist lähenemist
- Võib õhutada agressiivsust
- Võib tekitada "võidan/kaotad" olukordi
- Võib teisi alla suruda, mis põhjustab varjatud vastuseisu
- Kaldub asuma kaitsepositsioonile
- Võib muutuda autokraatseks kasutades konflikti lõpetamiseks ametipositsiooni ja võimu
- Kaldub vältima avalikke, otseseid konflikte
- Kaldub olema emotsionaalselt väljendusrikas
- Võib muutuda isiklikult ründavaks
- Kaldub negatiivset informatsiooni vähendada
- Võib püüda vihaseid inimesi lepitada, puudutamata sealjuures konflikti põhjust
- Võib järele anda, et teiste heakskiitu või oma head mainet mitte kaotada
- Võib muutuda impulsiivseks



Käitumiskalduvuste tabel

See tabel näitab, kui intensiivselt esinevad käitumiskalduvused, mida Toomas kasutab. Antud kogum kirjeldab tema võimalikku käitumist ning põhineb pigem klassikalisel mudelil kui tema tegelikul käitumisel. Antud informatsioon on kõige enam rakendusliku väärtusega siis, kui see läbi mõelda ja analüüsida toetudes isiklikele tähelepanekutele.



Tulemusele keskenduja

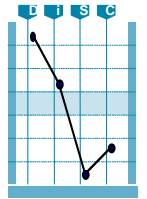
Nimi: Toomas Tulemuslik
 Kuupäev: 05.07.2007
 Klassikaline mudel: Tulemusele keskenduja
 Fookus: Töö

	M	KM	K	KK	K
AKTSEPTEERIB - avatud, vastuvõtlik			♦		
KLAMMERDUB - peab rangelt kinni reeglitest		♦			
PROPAGEERIB - reklaamib, innustab tegutsema					♦
AGITEERIB - ergutab, kõigutab paati					♦
AVARDAB - selgitab, vaatab probleemi laiemalt			♦		
LOOVUTAB - delegerib teistele					♦
EELDAB - peab enesestmõistetavaks					♦
SUURUSTAB - hoopleb oma võimetega				♦	
KÜTKESTAB - võlub teisi				♦	
KÄSUTAB - suunab teisi					♦
SÜÜVIB - laseb asjadel settida, mõtleb läbi			♦		
RAJAB - loob püsivaid väärtusi, muudab stabiilseks		♦			
JÄLJENDAB - järgib juhi eeskuju			♦		
LEIUTAB - mõtleb välja uusi lahendusi, ideid					♦
UURIB - vaatab läbi, kontrollib			♦		
ÕIGUSTAB - kaitseb, põhjendab		♦			



Käitumiskalduvuste tabel

See tabel näitab, kui intensiivselt esinevad käitumiskalduvused, mida Toomas kasutab. Antud kogum kirjeldab tema võimalikku käitumist ning põhineb pigem klassikalisel mudelil kui tema tegelikul käitumisel. Antud informatsioon on kõige enam rakendusliku väärtusega siis, kui see läbi mõelda ja analüüsida toetudes isiklikele tähelepanekutele.



Tulemusele keskenduja

Nimi: Toomas Tulemuslik
 Kuupäev: 05.07.2007
 Klassikaline mudel: Tulemusele keskenduja
 Fookus: Töö

	M	KM	K	KK	K
HOIAB - jätkab, säilitab		♦			
MANÖÖVERDAB - planeerib oskuslikult					♦
KOHANDAB - mugandab, reguleerib, kohendab		♦			
HOOLITSEB - näitab teiste suhtes üles hoolimist		♦			
VAIDLUSTAB - protestib, vaidleb, hakkab vastu			♦		
VAATLEB - jälgib tähelepanelikult			♦		
PLANEERIB - valmistab ette, koostab kondikava		♦			
KIIDAB - näitab heakskiitvat suhtumist, tunnustab			♦		
KEELAB - kutsub ettevaatusele, väldib riski			♦		
KAITSEB - hoiab traditsiooni, stabiilsust		♦			
LEPITAB - vaigistab, lahendab erimeelsusi		♦			
ARVUSTAB - vaatab üksikasjalikult läbi			♦		
SPEKULEERIB - teeb panuseid tulevikule					♦
TESTIB - kontrollib, katsetab			♦		
USALDAB - usub teistesse			♦		
VÄLJENDAB - sõnastab mõtteid			♦		



Tööplaan - Soorituse juhtimine

Pärast osa "Käitumise üldiseloostust" läbivaatamist vali välja strateegiad, mis oleksid kõige efektiivsemad selliste käitumiskalduvustega inimese nagu Toomas soorituse parandamisel või säilitamisel. Osa informatsioonist võib olla olulisem ja hõlpsamini rakendatav kui ülejäänul. Kasuta oma teadmisi ja kogemusi konkreetse keskkonna ja vastaja käitumise kohta, et teha kindlaks, millised tegevusstrateegiad oleksid kõige otstarbekamad.

1. **MOTIVEERIMINE.** Mida oleks võimalik teha tema motivatsioonivajadustele vastava töökeskkonna loomiseks?
2. **VÄLTIMISKÄITUMINE.** Kuidas oleks võimalik juhtida ja/või kõrvaldada ülesandeid, tegevusi ja suhtlemist, mida Toomas kõige rohkem kaldub vältima?
3. **EFEKTIIVSUSE TÕSTMINE.** Millised oleks kõige kohasemad ja tõhusamad strateegiad tema efektiivsuse tõstmiseks praeguses töökeskkonnas?
4. **DEMOTIVAATORID.** Kuidas oleks võimalik muuta ja/või kõrvaldada tegureid, mis kõige rohkem tema motivatsiooni alandavad?



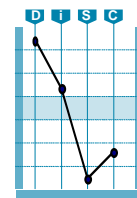
Tööplaan - Soorituse juhtimine

5. KONFLIKTIKÄITUMINE. Millised arendus-, muutmis- või kõrvaldamisstrateegiad oleksid kõige tõhusamad tema käitumise korrigeerimisel konfliktiolukorras selles töökeskkonnas?



Positiivse suhte loomise strateegiad

Inimesed on erinevad. Juhtimisstrateegia, mis on väga efektiivne ühe isiku puhul, võib jääda tulemusteta teise juures. Katsetamine ja vigadest õppimine võib minna väga kulukaks nii kaotatud aja kui emotsioonide osas. Käesolev osa annab lähtepunkti strateegiate väljaarendamiseks, mis põhinevad vaadeldava isiku loomuomastel käitumuslikel kalduvustel. Käesolev peatükk võiks aidata välja töötada strateegiad positiivse suhte loomiseks sellise inimesega nagu Toomas.



Tulemusele keskenduja

Kuidas luua tema jaoks positiivne õhkkond

- Paku valikuid tegevusteks lastes tal otsustada
- Luba tal teiste tegevust juhtida
- Tunnusta ta vajadust võistelda ja võita
- Näita üles täit tähelepanu ta huvide suhtes
- Pööra rohkem tähelepanu tulemuste saavutamisele kui emotsioonide üle arutlemisele
- Tunnusta ta vajadust vaheldusrikkuse ja muutuse järgi
- Luba tal valida tegutsemiskiirus
- Näita tema suhtes üles huvi küsides isiklike küsimusi
- Anna talle võimalusi teistega positiivselt ja entusiastlikult suhelda
- Võimalda aega vestlustele, kus ta saab sõnastada oma mõtteid, tundeid ja ideid
- Arvesta, et ta ei pööra tähelepanu ülesande üksikasjadele
- Aita tal jälgida üksikasju
- Kuula teda osavõtlikult
- Aktsepteeri, et ta eelistab kõrvale hoida negatiivsetest või ebameeldivatest vestlustest
- Tunnusta tema soovi suhelda sageli paljude erinevate inimestega



Positiivse suhte loomise strateegiad

Kuidas suhelda

- Toomas kaldub eelistama otsekohest suhtemist kergele vestlusele palju aega kulutamata
- Valmistu kuulama ta mõtteid enne teiste teemade juurde asumist
- Toomas kaldub tajuma asju valikuliselt, kuulab ja/või jätab meelde ainult selle, millega ta nõustub
- Vestluse lõpus tee kindlaks, kas ta kuulis kõike ja jättis meelde, paludes tal kuuldut korrata
- Toomas kaldub eelistama mitteametlikke, avatud vestlusi seltskondlikus keskkonnas nagu näiteks lõunasöögi ajal
- Toomas soovib võimalust kogemuste, lugude ja mõtete jagamiseks elava arutelu käigus
- Ta võib vajada juhendamist, et jääda kõnealuse teema juurde ja lõpetada vestlus ettenähtud ajal
- Tal võib olla raske kuulata negatiivset informatsiooni

Kuidas tunnustada

- Kasuta napisõnalisi, otsekoheseid, faktidele vastavaid seletusi
- Keskendu ta saavutustele ja tema juhivõimetele
- Tunnusta ta võimet juhtida rasket olukorda
- Kiida ta võimet riskida, luua pretsedente
- Tunnusta ta mõtete, ideede ja/või tegude ainulaadsust või uuenduslikkust
- Tunnusta ta võimet saada maksimaalseid tulemusi minimaalse aja- ja töökuluga
- Kiida avalikult väljendus- ja suhtlemisoskuse eest
- Ütle kiidusõnu positiivsete muutuste kohta tema esinemises
- Tunnusta tema jätkuvalt optimistlikku suhtumist olukordades, mis teiste jaoks võivad olla heidutavad
- Tunnusta ta oskust kaasata teisi vestlustesse ja tegevustesse
- Kiida ta võimet organiseerida seltskondlikku tegevust
- Ütle kiidusõnu tema oskuse kohta teistes entusiasmi õhutada



Positiivse suhte loomise strateegiad

Kuidas anda tagasisidet

- Suuna vestlus takistustele tulemuste saavutamisel ja võimalustele, kuidas saaks need kõrvaldada
- Arutle soovitud muutuste üle ta käitumises pöörates tähelepanu sellele, millist mõju need tulemustele avaldaksid
- Kirjelda tema käitumise praegusi negatiivseid tagajärgi ja nõua lahendusi
- Hoia tagasiside faktiline, neutraalne ja mittehinnanguline
- Vähenda ta kaitsereaktsiooni keskendudes vaid tegevustele ja tagajärgedele
- Ütle lahti õige/vale arutlustest
- Keskendu tegevustele, mitte motiividele või kavatsustele
- Anna talle võimalus väljendada oma tundeid pärast sinu tagasiside kuulmist
- Tunnusta ta tundeid ja juhi arutlus faktidele ja tulemustele
- Ära anna järgi ta püüetele arutlusest kõrvale kalduda, juhtides tähelepanu taas faktidele
- Kasuta avatud küsimusi (kes, mis, kus, millal, kuidas), et keskenduda arutlusele
- Arutle pigem muutuseks vajamineva täpse tegevusplaani üle kui üldiste hoiakuga seotud seisukohtade üle
- Kinnita jätkuvalt tema väärtust inimesena, hoides selle lahus soovitud muutustest tema käitumises
- Tõrju emotsioonide kuhjumist keskendudes konkreetsetele tegevustele ja käitumisviisidele
- Palu tal antud tagasisidest oma sõnadega kokkuvõtte teha, et olla kindel, kas ta tegelikult kuulas
- Lõpeta arutlus konkreetse väitega, mida ta peab tagasiside alusel ette võtma

Kuidas käituda temaga konflikti puhul

- Toomas kaldub lähenema konfliktile agressiivselt, mille tulemus on "mina võidan, sina kaotad"
- Tunnusta ta loogikat või arutlusi, öeldes: "Ma mõistan su seisukohta" või "Ma näen su mõtlemises loogikat"
- Pärast tema mõtteviisi tunnustamist korda rahulikult oma seisukohta
- Välti õige/vale arutlusi, tunnustades erinevusi teie mõtteviiside vahel
- Tunnista, et ainus toimiv "võidan/võidad" lahendus oleks kas nõustuda või mitte nõustuda



Positiivse suhte loomise strateegiad

Kuidas käituda temaga konfliktis puhul (jätkub)

- Tõrju süüdistavaid avaldusi keskendudes taas probleemile ja sellele, mida tuleks ette võtta asja parandamiseks
- Ära anna järele impulsile vastata talle süüdistavate, ründavate või sarkastiliste märkustega
- Kui sind rünnatakse, vähenda oma kaitsekäitumist ja tunnista kõiki endapoolseid vigu
- Kasuta avatud küsimusi (kuidas, mis, kus, millal, kes) antud olukorra tegelike probleemide määratlemiseks
- Küsi temalt, millist tulemust ta tegelikult tahab
- Kui emotsioonid kasvavad agressioonini või vaenulikkuseni, võta aeg maha määrates järgmise aja arutluse jätkamiseks
- Lõpeta vestlus kokkuvõttega, mida iga inimene on lubanud konfliktis lahendamiseks ette võtta
- Toomas kaldub vältima avatud, otsest konfliktis
- Tunnusta tema ebamugavust konfliktiga tegelemisel, öeldes: "Ma mõistan, et see võib sinu jaoks olla ebamugav"
- Esita probleem faktiliselt, andmata hinnangut tema kui inimese kohta
- Luba tal sõnastada oma tunded
- Vasta ta tunnetele, öeldes: "Ma mõista, et sa oled vihane (kurb, rõõmus, raevus, hirmunud)"
- Tunnusta ta tundeid, kui ta muutub süüdistavaks või isiklikult ründavaks, öeldes: "Ma mõistan, et sa oled vihane" ja suuna arutlus taas probleemi juurde
- Piira teemast kõrvalekaldumist tunnistades, et on teisi muresid, mis võivad vajada arutamist ning pöördu uuesti käsiloleva küsimuse juurde
- Korda, et antud konflikt puudutab konkreetset küsimust ja mitte teda isiklikult, sest Toomas kardab kaotada teiste heakskiitu
- Kinnita tema väärtust sinu jaoks ja sõnasta probleem, öeldes: "Sa meeldid mulle, kuid ma ei ole rahul sinu käitumisega"
- Hoidu probleemi vähendamisest ning keskendu tema tegudele ja nende tagajärgedele tema enda ja teiste jaoks
- Tõrju tema katsed sind probleemi lahendamata maha rahustada ja nõua temalt konkreetset tegevust
- Suuna vestlus konkreetsetele faktidele ja tegevusele, väldi üldsõnalisust ja emotsioonidesse laskumist
- Arutelu lõpul lepi kokku, mis ja millal teoks peab saama ning kinnita, et positiivsed suhted teie vahel säilivad



Positiivse suhte loomise strateegiad

Probleemide lahendamine

- Toomas kaldub rakendama praktilist, tulemusele orienteeritud lähenemist, eelistades kergelt elluviidavaid, koheseid lahendusi
- Ta võib vajada suunamist, et õppida arvestama otsuste pikaajalisi tagajärgi
- Ta võib vajada juhendamist keeruliste probleemide käsitlemisel, kuna talle on omane asju lihtsustada ja kiirustada koheseid tulemusi saama
- Toomas kaldub vältima keeruliste, üksikasjalike ja järelkontrolli nõudvate probleemide käsitlemist
- Ta võib vajada juhendamist, et probleemide lahendamiseks kasutada "kõhutunde" toetumise asemel loogikat
- Toomas võib oma optimistliku ellusuhtumise tõttu probleemide olemasolu mitte tunnistada
- Ta võib vajada probleemi tegelike või võimalike tagajärgede selget väljatoomist

Otsustamise stiil

- Toomas kaldub olema kiire otsustaja
- Võib vajada julgustamist, et ta võtaks endale aega informatsiooni kogumiseks ja mõtleks enne otsustamist võimalikele tagajärgedele
- Too välja kasu, mida tulemuste parandamise seisukohalt annaks rohkema aja võtmine
- Toomas võib hoiduda otsustest, millega võivad kaasneda negatiivsed tagajärjed ja/või inimestevahelised konfliktid
- Arutle, kuidas otsustamine vähendab negatiivseid tagajärgi pikemas perspektiivis
- Kirjelda, kuidas ta otsustamatus valmistab teistele pettumuse ja jätab temast halva mulje
- Toomas kaldub tegema emotsionaalseid, mõnikord impulsiivseid otsuseid toetudes "kõhutundele"
- Ta võib vajada abi, et välja arendada loogilisem, faktipõhine lähenemine otsustamisele



Tööplaan - Positiivse suhte loomise strateegiad

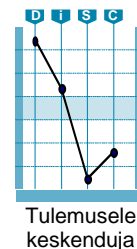
Pärast osa "Positiivse suhte loomine" läbivaatamist, vali välja kõige efektiivsemad strateegiad lähtudes keskkonna konkreetsetest vajadustest. Kasuta oma teadmisi ja kogemusi keskkonna ning vastaja käitumise kohta, et valida välja tegevusstrateegiad, mis annavad kõige tõenäolisemalt soovitud tulemusi. Arengustrateegiatega väljatöötamiseks võib olla kasulik rakendada "alusta, lõpeta, jätkata" mudelit. Milliste käitumisstiilide kasutamist tuleks ALUSTADA, milliste kasutamist LÕPETADA ja milliste kasutamist JÄTKATA senisel tasemel, et saavutada hea kontakt sellise inimesega nagu Toomas?

1. POSITIIVSE KLIIMA LOOMINE. Millised oleksid kõige efektiivsemad viisid tema jaoks positiivse õhkkonna loomiseks?
2. SUHTLEMINE. Millised oleksid kõige efektiivsemad ja sobivamad viisid temaga antud töökeskkonnas suhtlemiseks?
3. TUNNUSTAMINE. Millised oleksid kõige efektiivsemad strateegiaid tema tunnustamiseks?
4. TAGASISIDE ANDMINE. Milline oleks kõige efektiivsem viis talle tagasiside andmiseks?



Suhtlemisstiil

Käesolev osa kirjeldab, kuidas Toomas võib suhtuda teistesse inimestesse ja keskkonda lähtudes talle omastest käitumiskalduvustest. Mõnda alltoodud käitumist on Toomas võib-olla oma elukogemuste või väärtussüsteemi teisenemise mõjul muutnud. Seega võivad mõned loetletutest olla vaid potentsiaalsed käitumisviisid. Lisaks võivad mõned neist teguritest tunduda vastukäivad vastaja loomumaste stiilide erinevuste tõttu. Paranda ja kohanda, kus vaja.



Kuidas Toomas kaldub suhtlema

- Kaldub olema sirgjooneline, faktidele toetuv ning lõpptulemusele orienteeritud
- Kaldub vältima ajaraiskamist tühjale jutule või seltskondlikele viisakustele
- Kaldub ütlema teistele, mida teha, ilma et talt seda palutaks
- Võib olla suhtlemisel nii otsekohene ja jõuline, et teistel võib olla raske talle küsimusi esitada või probleemidest rääkida
- Teised võivad pidada teda tuimaks, külmaks või hoolimatuks tema järsu suhtlemisstiili tõttu
- Tal võib olla raskusi positiivsete emotsioonide väljendamisega
- Sageli ei väljenda ta oma tundeid, eeldades, et teised mõistavad teda niigi, eriti kui ta on minevikus oma tunnetest neile juba rääkinud
- Võib tunda end mugavamalt väljendades oma tundeid tegude kaudu, eeldades, et teised oskavad tema sõnumit õigesti tõlgendada
- Tema jaoks on lihtsam väljendada pahameelt. Seetõttu kasutab ta mõnikord viha ka siis, kui kurbus, valu või hirm annaksid paremini edasi tema tõelisi tundeid
- On üsna kannatamatu, ei suuda kuulata pikki jutustusi eelistades, et inimesed "asuksid kohe asja juurde"
- Kaldub olema valiv kuulaja, talletades vaid informatsiooni, mis sobib kokku tema arusaamadega
- Tunneb end teiste inimeste tundepehangute korral ebamugavalt soovides "asi korda ajada" või tegelda sellega märksa "ratsionaalsemal viisil"
- Võib alahinnata suhtlemise osatähtsust heade töösuhete hoidmisel
- Talle meeldib suhelda nii vahetult kui ka telefoni teel. Talle on omane vestelda sundimatult ja sõbralikult mitmesugustel erinevatel teemadel
- Kaldub olema spontaanne, kiire ja emotsionaalselt väljendusrikas
- Kõige lihtsam on tal suhelda inimestega, kes on vastuvõtlikud tema emotsionaalsele väljendusviisile



Suhtlemisstiil

Kuidas Toomas kaldub suhtlema (jätkub)

- Eelistab väljenduda positiivselt ja ülivõrretes, kasutades väljendeid: "Suurepärane!", "Oivaline!"
- Talle meeldib rääkida oma optimistlikest plaanidest ja unistustest
- Võib tunda end tõrjutuna ja/või ebamugavalt inimestega, kes on oma väljendustes vaoshoitumad
- Tema jaoks võib olla raske negatiivse informatsiooni edasiandmine otsekoheisel viisil
- Teistel võib tema otsekoheuse puudumise tõttu jääda ebaselgeks tegelik probleem või selle tõsidus
- Tal võib esineda raskusi sirgjoonelise käitumisega olukordades, mis nõuavad enda maksmapanemist
- Võib proovida lepitada või veenda vaidlevaid inimesi ja mitte keskenduda probleemile
- Võib inimestega maha pidada palju jutuajamisi, kuid jätta vajalikud paberitööd tegemata
- Kõigil elualadel seab Toomas esmatähtsaks suhtlemise
- Ei pruugi tunnetada teiste inimeste eelistusi suhtlemisel, eeldades, et kõikidele meeldib ennast vabalt väljendada
- Võib käituda viisil, mida vaoshoitumad inimesed peavad pealetükkivaks
- Suhtleb kõigi vahendite - kaartide, teadete, kirjade abil; eelkõige aga vahetult või telefoni teel

Kuidas Toomas kaldub otsustama

- Kaldub olema kiire, otsustav, iseseisev ja kindel
- Kaldub orienteeruma lõpptulemusele, hinnates vaid otsuse lühiajalist mõju
- Kaldub võtma liigseid riske, uskudes, et võimalik suur tasu seda õigustab
- Võib mitte arvestada tagajärgi pikemas perspektiivis ning jätta olulised tegurid läbi kaalumata
- Kaldub otsustama emotsioonidest lähtudes toetudes sageli vaid "kõhutundele"
- Inimeste ja olukordade suhtes kaldub olema optimistlik
- Võib reageerida impulsiivselt ning mitte kulutada piisavalt aega informatsiooni kogumisele



Suhtlemisstiil

Kuidas Toomas kaldub otsustama (jätkub)

- Võib põhjendamatult oodata kõige paremat, jättes arvestamata võimalikud negatiivsed tagajärjed
- Võib vältida otsuste langetamist mis seondub inimestevahelise konflikti, heakskiidu kaotamise või "halba valgusse" jäämisega

Kuidas Toomas kaldub aega juhtima

- Kaldub kiirustama lõigates nurki, kus vähegi võimalik
- Tunneb uhkust tõhusate lahenduste üle, mis võimaldavad tal palju asju ühe päeva peale mahutada
- Võib alahinnata töödele kuluvat aega, mis paneb ta lühemaid teid otsima või tähtaegu ületama
- Võib suhtuda kriitiliselt nendesse, kes ei pea kiirust sama oluliseks kui tema
- Kaldub olema kannatamatu nendega, kes ei soovi arendada sama suurt kiirust kui tema
- Kaldub eelistama avatud struktuure ja paindlikke graafikuid
- Võib kulutada rohkem aega inimestele kui konkreetsetele ülesannetele
- Tal on raske piirata inimestega veedetavat aega. See võib aga viia tähtaegade ületamiseni
- Võib olla krooniline hilineja
- Teisi võib masendada ja vihastada tema vilets ajajuhtimine
- Võib olla tegevuses vähem organiseeritud ja ootuspärane, kui see teistele meeldiks
- Võib eelistada vabamalt korraldatud ajajaotust, mis aga ei pruugi sobida teiste inimeste planeerimisvajadusega

Kuidas Toomas kaldub probleeme lahendama

- Kaldub eelistama lihtsaid, praktilisi, kergelt elluviidavaid lahendusi
- Kannatamatuse tõttu võib tal tekkida raskusi teiste kaasamisel probleemide lahendamise protsessi
- Talle meeldib kaasata teisi probleemide lahendamisse "mõttetalgute" või "ajurünnaku" abil
- Kaldub lähenema probleemide lahendamisele subjektiivsest, emotsionaalsest vaatepunktist ning võib muutuda kannatamatuks meetoodilisema lähenemise puhul



Suhtlemisstiil

Kuidas Toomas kaldub käituma stressi puhul

- Eelistab väljakutseid pakkuvaid, kiirelt muutuvaid keskkondi. Tal võib seejuures märkamata jääda nende negatiivne mõju tervisele või suhetele
- Kaldub tajuma keskkonda mõnevõrra vaenulikuna ja on seetõttu pidevalt ründe- või kaitsepositsioonis
- Võib olla nii tugevalt ajendatud tulemusi saavutama, et ei suuda seada endale realistlikke piiranguid
- Stressi leevendamiseks peaks ta saama üle vajadusest omada pidevat kontrolli keskkonna ja teiste inimeste tegutsemise üle
- Tema jaoks võib olla raske aega maha võtta, et haigusest või vigastusest paraneda, kuna ta on endale kehtestanud pideva valvelolekuvajaduse
- Võib eelistada kiirelt muutuvat keskkonda, pidades rutiini enam stressitekitavaks kui muutusi
- Kaldub otsima võimalusi elu nautimiseks ja lõbutsemiseks
- Võib sattuda stressi hea asjaga liialdamisest
- Suudab unustada negatiivsed olukorrad ja keskenduda positiivsetele ootustele
- Väldib stressi kuhjumist end emotsionaalselt väljendades ja "auru välja lastes"
- Võib pidada kroonilise vaenulikkuse ja pessimismi õhkkonda väga stressitekitavaks
- Vähendab stressi teistega lävides: naerdes, kõneldes, seltskondlikel üritustel käies
- Tema puhul võib väga tõhusaks stressi leevendamise allikaks olla teistepoolne tunnustus ja kiindumus
- Võib tunda end kurnatuna liiga paljudest seltskondlikest kohustustest, eriti pühade ajal



Tööplaan - Suhtlemisstiil

Pärast osa "Suhtlemisstiil" läbivaatamist hinda kirjeldatud käitumiskalduvuste vastavust ja efektiivsust praeguse keskkonna vajadustest lähtuvalt. Toetu teadmistele antud olukorrast ja tähelepanekutele vaatluse all oleva inimese käitumise kohta, et töötada välja strateegiad kõige efektiivsemate käitumiskalduvuste tugevdamiseks ning vähemefektiivsete muutmiseks. Lihtsast "alusta, lõpeta ja jätk" mudelist võib siinjuures kasu olla. Määratle, milliste käitumiskalduvuste kasutamist Toomas peaks ALUSTAMA, milliste käitumiskalduvuste kasutamise peaks LÕPETAMA ja milliste kasutamist JÄTKAMA, et olla antud keskkonnas efektiivne.

1. **SUHTLEMINE.** Milline võiks olla tema jaoks kõige efektiivsem käitumine teistega suhtlemisel antud keskkonnas? (alustamine, lõpetamine, jätkamine)

2. **OTSUSTAMINE.** Milline oleks kõige efektiivsem käitumine otsuste tegemisel antud töökeskkonnas? (alustamine, lõpetamine, jätkamine)

3. **AJAJUHTIMINE.** Milline oleks tema jaoks kõige efektiivsem käitumine aja planeerimisel antud keskkonnas? (alustamine, lõpetamine, jätkamine)

4. **PROBLEEMIDE LAHENDAMINE.** Milline oleks tema jaoks kõige efektiivsem käitumine probleemide lahendamisel antud töökeskkonnas? (alustamine, lõpetamine, jätkamine)



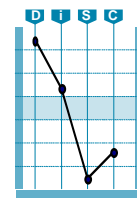
Tööplaan - Suhtlemisstiil

5. STRESSIGA TOIMETULEK. Millised stressiga toimetulemise strateegiad oleksid tema jaoks kõige efektiivsemad? (alustamine, lõpetamine, jätkamine)



Juhtimise strateegiad

Kõik inimesed on erinevad. Juhtimisstrateegia, mis toimib hästi ühe isiku puhul, võib teise juures jääda tulemusteta. Vigadest õppimine ja erinevate strateegiatega katsetamine võib minna väga kulukaks nii kaotatud aja, raha kui emotsioonide mõttes. Käesolev osa annab lähtepositsiooni juhtimisstrateegiatega väljatöötamiseks, mis põhinevad vastajale omastel käitumiskalduvustel. Vaadates üle ja analüüsisid kõigi võtmetegevuste kohta käivaid strateegiaid, on võimalik välja töötada efektiivne plaan, et tulemuslikumalt juhtida selliste käitumiskalduvustega inimest nagu Toomas.



Tulemusele keskenduja

Arendamine

- Aseta ta olukordadesse, mis võimaldavad anda kiireid tulemusi
- Näita talle kõige lihtsam, kiirem ja praktilisem tee tulemusteni
- Rõhuta olulisi üksikasju tulemuste saavutamiseks
- Määratle selgelt tema võimupiirid
- Väljendu tempokalt ja innustunult
- Tõmba ta uutese olukordadesse kiirelt kaasa, et ta saaks hakata suhteid looma
- Vähenda üksikasjade hulka, et teda mitte nendega üle koormata
- Kontrolli arusaamist, nõudes konkreetset tagasisidet ülesande lahendamise teede kohta
- Abista teda ülesande täitmiseks vajaliku struktuuri väljatöötamisel

Motiveerimine

- Anna talle võimalusi iseseisvalt töötada
- Võimalda tal juhtida teiste tööd
- Jäta talle valikuvõimalusi eesmärkide saavutamiseks
- Paku võimalusi ületada raskusi, võimalusi "võita"
- Anna talle võimalusi teistega positiivseid, entusiastlikke suhteid luua
- Leia aega arutlusteks, kus ta saab oma mõtteid, tundeid ja ideid väljendada
- Abista teda üksikasjade kontrollimisel
- Paku talle võimalusi olla nähtav ja tunnustatud



Juhtimise strateegiad

Tunnustamine

- Ole napsõnaline ja otsekohene. Keskendu tema saavutustele ja juhivõimetele
- Kiida teda avalikult tema positiivse suhtumise, sõnaosavuse ja suhtlemisoskuse eest

Nõustamine

- Keskendu tulemuste saavutamist takistavatele teguritele ning nende kõrvaldamise võimalustele
- Esita vajalikud muudatused näidates, kuidas need tulemusi mõjutavad
- Küsi temapoolseid lahendusvariante
- Anna talle võimalus tunnete väljendamiseks
- Teadvusta tema tunded ning suuna siis tähelepanu faktidele ja tulemustele
- Kasuta avatud küsimusi (mis?, kus?, millal?, kuidas?), et välja töötada konkreetseid tegevusplaanid muutuste esilekutsumiseks

Probleemide lahendamine

- Kaldub rakendada praktilist, tulemusele orienteeritud lähenemist, eelistades kergelt elluviidavaid, kiireid lahendusi
- Võib vajada suunamist hilisemate tagajärgede arvestamiseks
- Võib vajada juhendamist keeruliste probleemide lahendamisel, sest teda iseloomustab kalduvus asju lihtsustada ja kiirustada saavutama koheseid tulemusi
- Kaldub vältima keerulisi, üksikasjalikke ja järelkontrolli vajavaid probleeme
- Võib vajada nõuannet, et toetuda "kõhutunde" asemel loogilisele probleemi lahendamise meetodile
- Tal võib esineda raskusi probleemi olemasolu tunnistamisega, kuna enamasti tajub ta asju optimistlikult
- Tema puhul võib olla vajalik tuua selgesõnaliselt välja probleemi tegelikud või võimalikud tagajärjed



Juhtimise strateegiad

Delegeerimine

- Ütle talle, millal ja missuguseid tulemusi vajatakse jättes talle endale võimaluse otsustada, kuidas neid saavutada
- Määratle täpselt talle antud volitused ja kättesaadavad ressursid andes neis piires talle täieliku iseseisvuse
- Selgita välja, kas ta sai täpselt aru, mida temalt oodatakse ning kas eesmärgid ja ajakava on talle vastuvõetavad
- Määra töö kontrollimise kuupäevad ning selgita, millal ja mis peab tehtud saama
- Aita välja töötada ülesande lahendamise protsess, seda eriti keeruliste või meetoodilist lähenemist nõudvate tööde puhul

Korrigeerimine

- Ole enesekindel ja otsekohene, täpsustades ootusi ja tuues välja senised tulemused
- Suuna arutelu sellele, mida ta kavatseb ette võtta, et kõrvaldada puudujääk oma tegevuses
- Määra kindel ajalimiit soorituse parandamiseks ning too selgelt välja ebaõnnestumise tagajärjed
- Tal on kalduvus probleemi mitte tunnistada. Seetõttu tuleks konkreetset ja selgelt juhtida tema tähelepanu vigadele ning nende tagajärgedele
- Suuna vestlus sellele, kuidas ta konkreetset oma tulemusi plaanib parandada vältides laskumist aruteludesse teiste inimeste ja olukordade üle
- Lepi temaga kokku tulemuse saavutamise tähtaeg, selgita selle positiivseid tagajärgi ning rõhuta, et see võib mõjuda hästi tema mainele

Otsustamine

- Kaldub olema kiire otsustaja
- Võib vajada enne otsuste langetamist nõuannet, et ta võtaks aega piisava informatsiooni kogumiseks ning võimalike tagajärgede kaalumiseks
- Rõhuta, et enama aja võtmine aitab tulemusi parandada
- Võib kalduda vältima negatiivseid tagajärgi ja/või otsuseid, mis toovad kaasa inimestevahelisi konflikte
- Aruta temaga, kuidas kohene otsuse langetamine vähendab negatiivseid tulemusi pikemas perspektiivis ning kuidas tema kõhklemine mõjutab tema mainet



Juhtimise strateegiad

Otsustamine (jätkub)

- Kaldub otsustama emotsioonidest lähtuvalt, olles impulsiivne ja toetudes "kõhutundele"
- Suuna teda kasutama loogilisemat, faktidele toetuvat otsustamisviisi

Suhtlemine

- Eelistab sirgjoonelist, asjalikku suhtlemist. Enamasti ei soovi ta kulutada aega seltskondlikule lobisemisele
- Ole valmis kuulama ära tema mõtted enne teiste teemade juurde asumist
- Enne nende valdkondadeni jõudmist, kus teil võib esineda eriarvamusi, määratle teemad, milles olete ühisel seisukohal
- Kaldub tajuma asju valikuliselt, kuulates ja/või jättes meelde ainult selle, millega ta nõus on
- Kontrolli arutelu lõpus, kas ta kuulas ja jättis meelde, paludes tal teha kuuldust kokkuvõtte
- Kaldub eelistama mitteametlikku, vaba suhtlemist seltskondlikus keskkonnas, näiteks lõunasöögi ajal
- Vajab võimalusi kogemuste ja mõtete vahetamiseks elava arutelu käigus
- Võib vajada suunamist, et ta ei eemalduks liialt kõnealusest teemast, kuna muidu võib arutelu pikale venida
- Tal võib olla ebamugav kuulata negatiivset informatsiooni
- Kontrolli, kas ta sai aru arutelu tõsidusest



Tööplaan - Juhtimise strateegiad

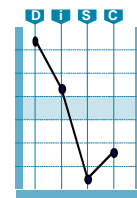
Pärast osa "Juhtimise strateegiad" läbivaatamist, vali välja kõige efektiivsemad strateegiad lähtudes töökeskkonna konkreetsetest vajadustest. Kasutades oma teadmisi ja kogemusi töökeskkonna ja vastaja käitumise kohta vali välja tegevusstrateegiad, mis annavad kõige tõenäolisemalt soovitud tulemusi. Strateegiate väljatöötamiseks võib olla kasulik rakendada "alusta, lõpeta, jätkata" mudelit. Milliste käitumiskalduvuste kasutamist tuleks ALUSTADA, milliste kasutamine LÕPETADA ja milliste kasutamist JÄTKATA senisel tasemel, et juhtida efektiivselt sellist inimest nagu Toomas?

1. **ARENDAmine.** Millised tegevusstrateegiad oleksid kõige efektiivsemad tema ARENDADAMISEKS, mis põhinevad ta praegusel oskuste tasemel ja keskkonna vajadustel?
2. **MOTIVEERimine.** Millised strateegiad oleksid efektiivsed ja sobivad tema MOTIVEERIMISEKS töökeskkonnas?
3. **TUNNUSTAMINE.** Kui teda TUNNUSTADA, milliseid strateegiaid on vaja kasutada?
4. **NÕUSTAMINE.** Kui teda NÕUSTADA, milline oleks kõige efetiivsem lähenemine?



Juhtimisstiil

Käesolev peatükk kirjeldab, kuidas Toomas kaldub loomupäraselt teisi juhtima. Mõned tegurid ei pruugi vaadeldava isiku kohta kehtida, sest kogemuste omandades ja väärtuste teisenedes võib olla käitumine muutunud. Mõned tegurid võivad tunduda vastukäivad kuna nad esindavad sellele stiilile iseloomulikke erinevaid käitumuskalduvusi. Vajadusel paranda ja kohanda loetelu ning määratle antud juhtimiskeskonnas kõige efektiivsemad käitumisviisid.



Tulemusele keskenduja

Suhtlemine

- Kaldub olema sirgjooneline, faktidele ja tulemusele orienteeritud
- Kaldub vältima aja raiskamist tühja-tähja arutamisele ja seltskondlikele viisakustele
- Võib jätta endast järsu, külma ja hoolimatu mulje
- Talle meeldib suhelda nii silmast-silma kui ka telefoni teel. Talle on omane vestelda sundimatult ja sõbralikult mitmesugustel teemadel
- Kaldub olema spontaanne ja emotsionaalselt väljendusrikas
- Tal võib olla raskusi negatiivse informatsiooni sirgjoonelise edastamisega, mistõttu inimestel võib jääda ebaselgeks tegelik probleem või selle tõsidus
- Ta võib inimestega maha pidada palju jutuajamisi, kuid jätta vajalikud paberitööd tegemata

Delegeerimine

- Delegeerib vastutuse detailide eest meelsamini teistele
- Võib olla ülesannete määramisel nii vähespetsiifiline ja tulemusele orienteeritud, et teistel võib olla raskusi aru saamises, kuidas oma ülesannet täita
- Võib tekkida raskusi võimu ja vastutuse delegeerimisel, sest tahab ise säilitada kontrolli
- Üksikasjade täpsustamist ja kontrolli nõudvad ülesanded delegeerib meelsamini teistele
- Kaldub andma ülesandeid täpsustamata, kes, millal, ja mille eest vastutab
- Võib jätta delegeeritud töö edenemise kontrollimata
- Kaldub olema optimistlik ootustes teiste suhtes ning ta peaks kulutama veidi enam aega, et välja selgitada, millised on inimeste tegelikud oskused



Juhtimisstiil

Inimeste suunamine

- Kaldub ütleva inimestele järsult ja otsekoheselt, mida nad peavad tegema
- Talle meeldib tulemusi kontrollida
- Ta võib olla nii otsekohene ja jõuline, et inimestel võib olla raske talle küsimusi esitada, täpsustada üksikasju või osutada võimalikele probleemidele
- Juhib inimesi neid suusõnaliselt inspireerides ja positiivset rõhutades
- Kaldub kergesti sõbrunema ning laseb end teiste probleemidesse kaasa haarata
- Tal võib esineda raskusi olukordades, mis nõuavad sirgjoonelist lähenemist ja enesekehtestamist
- Võib püüda lepitada või keelitada inimesi, kes vaidlevad või talle vastupanu osutavad

Inimeste arendamine

- Kaldub inimesi kohe tööle rakendama, uskudes, et "käed külge" -meetod on parim viis õppimiseks
- Eelistab initsiatiivikaid iseõppijaid ning võib muutuda kannatamatuks, kui peab andma juhiseid
- Hindab kõrgelt praktilisi kogemusi
- Kaldub "üldpilti" esitama entusiastlikult ning positiivsete ootustega
- Võib ülehinnata alluvate võimeid ning mitte anda piisavaid juhiseid
- Julgustab kaaslast sageli

Otsustamine

- Kaldub olema kiire, otsustav, sõltumatu ja kindel
- Kaldub rakendama praktilist, tulemusele orienteeritud lähenemist, eelistades kergelt elluviidavaid, kiireid lahendusi
- Võib vajada suunamist hilisemate tagajärgedega arvestamiseks
- Kaldub otsustama emotsioonidest lähtudes toetudes sageli vaid "kõhutundele"
- Kaldub olema optimistlik inimeste ja olukordade suhtes
- Võib vältida otsuste langetamist, mis seondub inimestevahelise konflikti, heakskiidu kaotamise või "halba valgusse" jäämisega



Juhtimisstiil

Aja juhtimine

- Kaldub kiirustama, lõigates nurki, kus vähegi võimalik
- Tunneb uhkust tõhusate lahenduste üle, mis võimaldavad tal palju asju ühe päeva peale mahutada
- Võib alahinnata töödele reaalset kuluvat aega. See sunnib teda otsima lühemaid teid või viib tähtaegade ületamiseni
- Võib suhtuda kriitiliselt nendesse, kes ei pea kiirust sama oluliseks kui tema
- Kaldub eelistama avatud struktuure ja paindlikke graafikuid
- Võib kulutada rohkem aega inimestele kui ülesandele
- Tal võib olla raske piirata koosolekutele ja suhtlemisele kuluvat aega
- Teised võivad vajada ülesande lõpetamiseks rohkem organiseeritust ja prognoosimist

Probleemide lahendamine

- Kaldub eelistama lihtsaid, praktilisi, kergelt elluviidavaid lahendusi
- Kannatamatuse tõttu võib tal tekkida raskusi teiste kaasamisel probleemide lahendamise protsessi
- Talle meeldib kaasata teisi probleemide lahendamisse "mõttetalgute" või "ajurünnaku" abil
- Kaldub lähenema probleemide lahendamisele subjektiivsest, emotsionaalsest vaatepunktist ning võib muutuda kannatamatuks metoodilisema lähenemise puhul

Teiste motiveerimine

- Kaldub esitama tõsiseid väljakutseid
- Seab lühiajalisi eesmärke ja tunnustab tulemuste saavutamist
- Kaldub kasutama positiivset, innustunud sõnastust
- Avaldab avalikku tunnustust, tõstes esile positiivset ja vähendades negatiivset



Tööplaan - Juhtimisstiil

Pärast osa "Juhtimisstiil" läbivaatamist hindame tema iseloomuliku juhtimisstiili efektiivsust tuginedes praeguse töökeskkonna vajadustele. Kasuta oma teadmisi töökeskkonna konkreetsete vajaduste kohta ja tähelepanekuid tema juhtimisstiilist, et töötada välja strateegiad kõige efektiivsemate käitumisstiilide tugevdamiseks ning kõige vähem efektiivsete muutmiseks. Lihtne "alusta, lõpeta ja jätk" mudel võib siinjuures abiks olla. Iga juhtimiskategooria osas võib olla kasulik määratleda, milliste käitumiskalduvuste kasutamist Toomas peaks ALUSTAMA, milliste kasutamist ta peaks LÕPETAMA ja milliste kasutamist JÄTKAMA, et olla efektiivne juht antud töökeskkonnas.

1. **SUHTLEMINE.** Milline oleks tema jaoks kõige efektiivsem käitumine, mida rakendada teistega SUHTLEMISEL oma töökeskkonnas? (alusta, lõpeta, jätk)

2. **DELEGEERIMINE.** Milline käitumine oleks tema jaoks kõige efektiivsem teistele tööülesannete DELEGEERIMISEL oma töökeskkonnas? (alusta, lõpeta, jätk)

3. **INIMESTE SUUNAMINE.** Millised käitumisviisid oleksid kõige efektiivsemad tema jaoks, mida ta võiks rakendada TEISTE SUUNAMISEL oma töökeskkonnas? (alusta, lõpeta, jätk)

4. **INIMESTE ARENDAMINE.** Millised käitumisstiilid oleksid kõige efektiivsemad tema jaoks, mida ta võiks kasutada inimeste ARENDAMISEL oma töökeskkonnas? (alusta, lõpeta, jätk)



Tööplaan - Juhtimisstiil

5. **OTSUSTAMINE.** Millised OTSUSTAMISviisid oleksid tema jaoks antud töökeskkonnas kõige efektiivsemad? (alusta, lõpeta, jätk)

6. **AJAJUHTIMINE.** Millised AJAJUHTIMISE viisid oleksid tema jaoks kõige efektiivsemad, mida ta saab kasutada oma töökeskkonnas? (alusta, lõpeta, jätk)

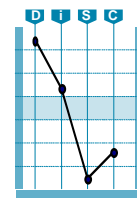
7. **PROBLEEMIDE LAHENDAMINE.** Millised PROBLEEMIDE LAHENDAMISE viisid oleksid tema jaoks kõige efektiivsemad, mida ta saaks rakendada antud töökeskkonnas? (alusta, lõpeta, jätk)

8. **TEISTE MOTIVEERIMINE.** Millised TEISTE MOTIVEERIMISE strateegiad oleksid tema jaoks kõige efektiivsemad, mida ta võiks rakendada selles keskkonnas? (alusta, lõpeta, jätk)



Müügi juhtimise strateegiad

Kõik inimesed on erinevad. Juhtimisstrateegia, mis toimib hästi ühe isiku puhul, võib teise juures jääda tulemusteta. Vigadest õppimine ja erinevate strateegiate katsetamine ei ole alati parim lahendus. Käesolev osa annab lähtepunkti müügi protsessi juhtimise strateegiate väljatöötamiseks, mis põhinevad vastaja käitumiskalduvustele. Mõeldes läbi strateegiad kõikide võtmetegevuste osas, on võimalik töötada välja plaan vaadeldava isiku efektiivseks juhtimiseks konkreetses müügikeskkonnas.



Tulemusele keskenduja

Arendamine

- Aita tal saavutada tulemusi võimalikult kiiresti
- Näita talle kõige lihtsam, kiirem ja praktilisem tee, kuidas saada tulemusi ja täita müügieesmärke
- Rõhuta võtmeküsimusi, mis on vajalikud müügitulemuste saavutamiseks
- Määratle selgelt tema võimupiirid ning ressursid, mis on müügitulemuste saavutamiseks tema käsutuses
- Kirjelda innustunult müügitehnicate positiivset mõju klientidele
- Haara ta kiiresti uutesse olukordadesse, et ta saaks hakata klientidega suhteid looma
- Vähenda üksikasjade hulka, et teda mitte nende alla matta
- Nõua temalt regulaarselt tagasisidet ülesande lahendamise teede kohta
- Ta võib vajada abi ülesannete lahendamisel, mis nõuavad üksikasjadele tähelepanu pööramist ja informatsiooni korrastamist

Motiveerimine

- Anna talle võimalus iseseisvaks tööks
- Võimalda tal teiste tööd juhtida
- Paku talle alternatiivseid võimalusi tulemuste saavutamiseks
- Paku talle väljakutseid ja võimalusi "võita"
- Anna talle võimalusi teistega positiivselt ja entusiastlikult suhelda
- Võimalda aega arutlusteks, kus ta saab sõnastada oma mõtted, tunded ja ideed



Müügi juhtimise strateegiad

Motiveerimine (jätkub)

- Abista teda üksikasjade kontrollimisel
- Paku talle võimalusi olla nähtav ja tunnustatud

Tunnustamine

- Kasuta napolisõnalisi, otsekoheseid ütlusi keskendudes tema saavutustele, tulemustele ja suutlikkusele olla omal alal liider
- Tunnusta tema võimet tegeleda edukalt keeruliste kliendisituatsioonidega
- Tunnusta tema mõtete, ideede ja/või tegevuse unikaalsust või uuenduslikkust
- Tunnusta avalikult ja entusiastlikult tema sõnaosavust ja suhtlemisoskust müügitulemuste saavutamisel
- Tunnusta tema jätkuvalt optimistlikku hoiakut müügiolukordades, kus teised võivad tunda end heidutatuna
- Tunnusta teda teiste kaasahaaramisoskuse eest

Suunamine/Nõustamine

- Suuna arutelu takistustele müügitulemuste saavutamisel ja sellele, kuidas ta saaks need kõrvaldada
- Aruta soovitud muudatusi tema käitumises pöörates tähelepanu sellele, kuidas need avaldaksid positiivset mõju müügitulemustele
- Vähenda tema kaitsereaktsiooni küsides temalt eneselt lahendusi
- Soovitavat tulemust täpsustades ning praegust müügitulemuste taset kirjeldades ole kindel ja otsekohene
- Suuna arutelu sellele, mida ta kavatseb ette võtta kõrvaldamaks vajakajäämisi oma tegevuses
- Määra kindel aeg tulemuste parandamiseks ja selgita ebaõnnestumise tagajärgi
- Pärast sinupoolse tagasiside ärakuulamist anna talle võimalus oma mõtete ja tunnete väljendamiseks
- Tunnista tema tundeid, kuid suuna tema tähelepanu faktidele ja tulemustele
- Kui ta püüab arutlusest kõrvale hoida, suuna tema tähelepanu uuesti faktidele



Müügi juhtimise strateegiad

Suunamine/Nõustamine (jätkub)

- Kasuta avatud küsimusi (mis?, kus?, millal?, kuidas?), et hoida arutus faktide-, mitte tunnetepõhine
- Suuna vestlus sellele, kuidas ta saaks parandada oma müügitulemusi, väldi arutelu teiste inimeste ja olukordade üle
- Keskendu pigem konkreetsele tegevusplaanile müügitulemuste parandamiseks, mitte üldistele seisukohtadele hoiaku muutmiseks
- Lõpeta arutelu määratledes konkreetset, mis ja millal tuleb teha ning rõhuta, et müügitulemuste paranemine suurendab ka teistepoolset tunnustust

Suhtlemine

- Suhtlemisel eelistab kohe asja juurde asuda ja vältida seltskondlikku vestlust
- Ole valmis kuulama ära tema mõtted enne, kui lähed edasi teiste teemade juurde
- Kaldub kuulama valikuliselt ja jätma meelde vaid selle, mis vastab tema arusaamadele
- Arutelu lõpul palu tal esitada kuuldust kokkuvõtte, et kontrollida tema tähelepanu
- Kaldub eelistama vaba, avatud arutelu seltskondlikus keskkonnas, näiteks lõunasöögi ajal
- Soovib vahetada kogemusi, lugusid ja mõtteid elava mõttevahetuse käigus
- Võib vajada suunamist, et arutluse all olevast teemast mitte kõrvale kalduda ning lõpetada vestlus mõistlikul ajal
- Võib jätta vestluse üksikasjadele tähelepanu pööramata ning hiljem faktide suhtes mitte kindel olla
- Tema jaoks võib olla ebamugav kuulata negatiivset informatsiooni
- Kontrolli, kas ta mõistis arutelu tõsidust

Probleemide lahendamine

- Kaldub rakendama praktilist, tulemustele orienteeritud lähenemist eelistades lihtsaid, kergelt elluviidavaid lahendusi
- Võib vajada suunamist arvestamiseks mõne lahenduse võimalike negatiivsete tagajärgedega
- Võib vajada juhendamist keeruliste probleemidega toime tulemisel, kuna tal on kalduvus asju lihtsustada ja kiirustada koheseid tulemusi saavutama



Müügi juhtimise strateegiad

Probleemide lahendamine (jätkub)

- Ta peaks arvestama, et tema kiirustamine võib avaldada negatiivset mõju müügitegevusele tervikuna
- Kaldub vältima keerulisi ja järelkontrolli vajavaid probleeme
- Võib vajada juhendamist, kuidas lahendada probleemi loogiliselt, mitte toetudes "kõhutundele"
- Optimistliku suhtumise tõttu võib tal olla raskusi probleemi olemasolu tunnistamisega
- Selleks, et ta mõistaks hästi läbimõeldud lahenduse tähtsust, võiks esile tuua probleemi võimalikud tagajärjed

Delegeerimine

- Ütle talle, millist tulemust ja mis ajaks sa vajad: lase temal otsustada, kuidas seda peaks tegema
- Määratle täpselt tema käsutuses olevad ressursid ja võimupiirid ning võimalda talle nende raames iseseisvus
- Selgita, kas ta mõistis ootusi konkreetsele müügitulemusele ning kas nimetatud ootused ja töö lõpetamise ajakava on vastuvõetavad
- Määra töö kontrollimise kuupäevad ning lepi kokku, mis ja millal peab tehtud saama
- Keeruliste või meetoodilist lähenemist nõudvate tööde puhul aita tal korraldada ülesande lahendamise protsessi

Otsustamine

- Kaldub olema kiire otsustaja
- Võib vajada juhendamist, et ta võtaks aega piisava informatsiooni kogumiseks ja kaaluks võimalikke tagajärgi enne otsustamist
- Selgita talle, et rohkema aja võtmine mõjub müügitulemustele positiivselt
- Võib vältida otsustamist, kui sellega kaasnevad negatiivsed tagajärjed ja/või inimestevaheline konflikt
- Arutle, kuidas praegune otsustamine vähendab negatiivseid tagajärgi pikemas perspektiivis
- Selgita, kuidas tema otsustamatus häirib teisi ja mõjutab tema mainet



Müügi juhtimise strateegiad

Otsustamine (jätkub)

- Kaldub langetama tunnetel ja intuitsioonil põhinevaid otsuseid
- Suuna teda kasutama loogilisemat, faktidele tuginevat lähenemist



Tööplan - Müügi juhtimise strateegiad

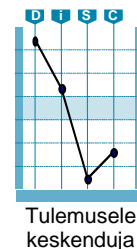
Pärast osa "Müügi juhtimise strateegiad" läbivaatamist, vali välja kõige efektiivsemad strateegiad lähtudes müügikeskkonna konkreetsetest vajadustest. Kasuta oma teadmisi ja kogemusi müügikeskkonna ja vaadeldava isiku käitumise kohta, et valida välja tegevusstrateegiad, mis annavad kõige tõenäolisemalt soovitud tulemusi. Strateegiate väljatöötamiseks võib olla kasulik rakendada "alusta, lõpeta, jätk" mudelit. Milliste käitumisstiilide kasutamist tuleks ALUSTADA, milliste kasutamine LÕPETADA ja milliste kasutamist JÄTKATA senisel tasemel, et juhtida efektiivselt sellist inimest nagu Toomas?

1. **ARENDAmine.** Millised strateegiad oleksid kõige efektiivsemad tema ARENDAMISEL lähtudes tema oskuste praegusest tasemest ja keskkonna vajadustest?
2. **MOTIVEERmine.** Millised strateegiad oleksid kõige efektiivsemad ja sobivamad tema MOTIVEERIMISEL antud müügikeskkonnas?
3. **TUNNUSTAMINE.** Milliseid strateegiaid tuleks kasutada tema tunnustamisel?
4. **SUUNAMINE/NÕUSTAMINE.** Millised oleksid kõige efektiivsemad meetodid tema suunamisel ja nõustamisel?



Müümisstiil

Käesolev osa kirjeldab, kuidas Toomas võib läheneda müügiotsuse erinevatele etappidele lähtudes tema loomulikust käitumisstiilist. Antud info aitab valida igale konkreetsele müügiolukorrale vastava käitumisstrateegia. Samuti on võimalik selgitada, kas Toomas vajaks lisakoolitust või juhendamist efektiivsuse tõstmiseks müügiolukordades, kus temale iseloomulik stiil ei pruugi olla eriti tõhus. Kuna osa nendest käitumistest võib juba olla muutunud, paranda ja kohanda, kus vaja.



Planeerimine

- Kaldub kulutama rohkem aega tegevusele kui selle planeerimisele
- Keskendub ülesandele kui tervikule, arvates, et küllap üksikasjad saavad iseenesest korda
- Kaldub keskenduma vaid eesmärgile ning ei pruugi koostada järk-järgulist plaani selle saavutamiseks
- Võib keerulisi olukordi liialt lihtsustada või võimalikke takistusi alahinnata ning siis üllatuda ostja vastuseisust
- Temale omane lähenemine planeerimisele võib olla edukas kärsitute, tulemustele orienteeritud klientidega, keda huvitab rohkem "miks" ja mitte "kuidas"
- Temale loomuomane stiil võib vajada kohandamist, et valmistuda tegelemiseks klientidega, kes vajavad metoodilisemaid, sammhaaval esitatud seletusi ja üksikasjalikumaid informatsiooni
- Eelistab kulutada rohkem aega inimestega suhtlemisele kui planeerimisele
- Kaldub nägema olukordi optimistlikult, eeldades kõige paremat. Sageli ei arvesta ta võimalike takistustega
- Kaldub müügiotsuse planeerimisele intuitsioonist lähtudes ning jätma piisav taustinformatsioon ette valmistamata
- Temale loomuomane planeerimisviis toimib hästi klientidega, kes eelistavad rohkesõnalist, innustunud ülevaadet ja tugevat rõhuasetust suhtlemisele
- Tema planeerimisstiil võib vajada kohandamist klientidega, kes on rohkem huvitatud kohestest tulemustest. Samuti peaks ta end rohkem kohandama klientidega, kes nõuavad loogilist, korralikult dokumenteeritud müügiesitlust



Müümisstiil

Müügitegevuse alustamine

- Kaldub olema sirgjooneline ja tulemusele orienteeritud, asudes otsekohe asja juurde
- Väldib seltskondlikku lobisemist pidades seda ajaraiskamiseks ning asub kohe äriasjade juurde
- Talle loomuomane lähenemine müügivisiidi sissejuhatamisele toimib kõige tõhusamalt kannatamatute ja tulemusele orienteeritud klientide puhul
- Tema stiil võib vajada kohandamist tegelemaks efektiivselt klientidega, kes eelistavad enne äriasjade juurde asumist kulutada rohkem aega suhtlemisele ja usaldusliku vahekorra loomisele
- Kaldub müügivisiidi sissejuhatamisel kasutama innustunud, isiklikku lähenemist
- Enne visiidi eesmärgi juurde asumist võib eelistada vestelda üldistel teemadel, et luua kliendiga hea kontakt
- Talle loomuomane lähenemine visiidi sissejuhatamisele sobib paremini klientidele, kes eelistavad seltskondlikku lävimist ja isikliku suhte loomist
- Tema stiil võib vajada kohandamist inimestega, kes on vaoshoitumad ning eelistavad faktidel põhinevat või tulemusele orienteeritud lähenemist

Vestluse läbiviimine

- Kaldub esitama otsekoheseid küsimusi, et selgitada kiiresti välja kliendi eesmärgid
- Kaldub esitama "mis" küsimusi keskendudes soovitud tulemustele
- Talle loomuomane küsitlemismeetod on kõige efektiivsem klientidega, kes eelistavad otsekohesust; siiski võib klient tahta vestlust rohkem kontrollida
- Ta loomuomane stiil võib vajada kohandamist klientidega, kes eelistavad aeglasemat, kaudsemat lähenemist või klientidega, kellel jõuline lähenemine kutsub esile kaitsereaktsiooni
- Tema küsitlusviis on tempokas keskendudes tunnetele või suhetele
- Võib esitada "kes" küsimusi ja keskenduda inimestega suhtlemisele
- Talle loomuomane vestlemise stiil on kõige efektiivsem klientidega, kes eelistavad innustunud, isiklikku lähenemist, kus neil on võimalus rääkida inimestest, suhetest ja oma tunnetest
- Talle loomuomane vestlemise stiil võib vajada kohandamist enam vaoshoitud klientidega, kes eelistavad faktilist, mitteemotsionaalset informatsiooni esitamist



Müümisstiil

Esitlus

- Kaldub olema napisõnaline ja keskenduma tulemustele
- Võib rääkida järeldustest, aga mitte seletada, kuidas ta nendeni jõudis
- Talle iseloomulik lähenemine toote esitlusele toimib kõige efektiivsemalt klientidega, kes on huvitatud eelkõige tulemustest ja nõuavad toote kohta vähe või üldse mitte üksikasju
- Talle iseloomulik stiil võib vajada kohandamist efektiivsuse suunas klientidega, kes nõuavad meetoodilisemat ja üksikasjalikumat seletamist
- Kaldub toodet esitlema entusiasmlikult, kirjeldades toodet kui tervikut positiivsetes toonides
- Soovides luua elevust toote või teenusega, kaldub liialdama nende kasulikkusega
- Talle iseloomulik lähenemine toote esitlusele on kõige efektiivsem klientidega, kes reageerivad optimistlikele esitlustele, mis keskenduvad pigem üldmuljele kui üksikasjadele
- Talle iseloomulik stiil võib vajada kohandamist efektiivsuse suunas klientidega, kes eelistavad pingevaba, faktilist, hästi dokumenteeritud lähenemist

Vastuväidetele reageerimine

- Kaldub reageerima probleemidele otsekohevalt
- Kaldub keskenduma mitte probleemile, vaid eesmärgile või tulemusele
- Ei pruugi klienti lõpuni kuulata või vähendab probleemi tähtsust
- Temale loomuomane probleemide käsitlemise viis võib olla kõige paremini toimiv klientide puhul, kes lähenevad probleemidele sama otsekohevalt ja ilustamata kui tema
- Talle loomuomane stiil võib vajada kohandamist klientidega, kes vajavad rohkem emotsionaalset toetust või ootavad üksikasjalikke selgitusi probleemide lahendamise kohta
- Kaldub reageerima probleemidele positiivselt, entusiastlikult, üldsõnaliselt
- Ei pruugi konkreetselt probleemi kohta informatsiooni anda, selle asemel võib hakata keerutama kinnitades, et kõik saab korda
- Talle loomuomane vastuväidetele reageerimise viis töötab hästi klientide puhul, kes ootavad pigem optimistlikku ja üldist vastust kui konkreetseid fakte
- Talle loomuomane stiil võib vajada kohandamist nende klientide puhul, kes sooviksid detailsemaid, faktidel põhinevaid selgitusi selle kohta, kuidas nende probleemid lahendatakse



Müümisstiil

Ostuotsuse saavutamine

- Liigub kiirelt ja otsejoones kliendi ostuotsuse saavutamise suunas
- Võib pürgida jõuliselt ostuotsuse poole pidades kliendi "ei"-sõna vaid ajutiseks takistuseks
- Talle omane lähenemine ostuotsuse saavutamisele toimib hästi klientide puhul, kes on samuti tulemusele orienteeritud ja teevad kiireid otsuseid ning juhul, kui kliendil ei teki kaitsereaktsiooni ostuotsuse üle kontrolli kaotamise pärast
- Temale iseloomulik stiil võib vajada kohandamist klientidega, kes eelistavad võtta aega informatsiooni kogumiseks ja läbivaatamiseks ning kes ei otsusta enne, kui neil pole olnud aega analüüsiks
- Kaldub lähenema ostuotsuse saavutamisele entusiastlikult ja optimistlikult
- Võib jätkata müümist ka siis, kui klient on juba otsustanud osta
- Talle loomumane ostuotsuse saavutamise meetod on edukas klientide puhul, kes otsustavad kiiresti toetudes "kõhutundele" või kes lähtuvad emotsionaalsest reaktsioonist tema entusiasmile
- Talle loomumane stiil võib vajada mõningat kohandamist klientidega, kes eelistavad aega võtta informatsiooni läbimõtlemisele ning lähenevad otsustamisele analüütiliselt tuginedes pigem toote omadustele kui müüja isikule

Teenindamine

- Kaldub müügijärgseid tulemusi kontrollima
- Võib olla rohkem huvitatud uue müügi sooritamisest kui olemasolevate klientide teenindamisest
- Temale loomumane teenindusviis sobib paremini klientidele, kes vajavad tulemuse olemasolu korral minimaalset tagasisidet
- Temale loomumane stiil võib vajada kohandamist klientidega, kes eelistavad rutiinseid kontakte ja tagasisidet
- Kaldub tegelema tagasisidega isiklikult luues inimestega sooje ja sõbralikke suhteid
- Võib eelistada kliendiga suhtlemist müügi üksikasjade järelkontrollile
- Talle iseloomulik lähenemine teenindusele on tavaliselt efektiivsem klientidega, kes eelistavad sellist tagasisidet, millega kaasneb sotsiaalne suhtlemine nagu külaskäik, telefonikõned või lõunasöök
- Talle loomumane teenindamisviis võib vajada kohandamist nende klientidega, kes tahavad süstemaatilist, graafikujärgset tagasisidet oma üksikasjalike nõudmiste kohta



Tööplan - Müümisstiil

Pärast osa "Müümisstiil" läbivaatamist hinda vastajale loomuomase müümisstiili efektiivsust lähtudes konkreetse müügikeskkonna vajadustest. Kasuta oma teadmisi töökeskkonna konkreetsete vajaduste kohta ja tähelepanekuid tema müümisstiilist, et töötada välja strateegiad kõige efektiivsemate käitumisstiilide tugevdamiseks ning vähem efektiivsete muutmiseks. Iga müügistrateegia kategooria osas võib olla kasulik määratleda, milliste käitumiskalduvuste kasutamist Toomas peaks ALUSTAMA, milliste kasutamise ta peaks LÕPETAMA ja milliste kasutamist JÄTKAMA, et olla efektiivne müügimees antud töökeskkonnas.

1. **PLANEERIMINE.** Kuidas saaks talle loomuomast planeerimisstiili selles müügikeskkonnas kõige efektiivsemalt rakendada? (alustamine, lõpetamine, jätkamine)

2. **MÜÜGITEGEVUSE ALUSTAMINE.** Milline oleks kõige efektiivsem lähenemine tema loomuomasele müügikohtumise sissejuhatamise stiilile? (alustamine, lõpetamine, jätkamine)

3. **ESITLUS.** Millist talle loomuomast lähenemist oleks kõige efektiivsem rakendada toote esitlusel? (alustamine, lõpetamine, jätkamine)

4. **VASTUVÄIDETELE REAGEERIMINE.** Kuidas saaks tema loomuomast käitumisstiili kõige efektiivsemalt kasutada ostja vastuväidetele reageerimisel? (alustamine, lõpetamine, jätkamine)

