

Descripción personalizada y estrategias para el éxito

- Características generales
- Enfoque en ventas

Juan Ejemplo
29.03.2005

Este reporte es proporcionado por:

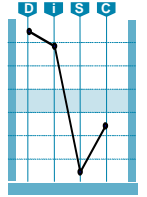
Daniel Pineda
Human Perspectives International
2669 Pala Way
Laguna Beach, CA 92651
Tel: (949) 376-2814
danielpineda@hpiintl.com
www.hpiintl.com





Aspectos destacados del comportamiento

Esta sección contiene una lista de las fortalezas potenciales del perfil conductual de Juan. Personalice la información efectuando los siguientes pasos: <1> Ponga una marca al lado de los enunciados que usted considera describen acertadamente el estilo conductual de Juan. <2> Marque una X al lado de los enunciados que usted considera no describen muy bien el estilo conductual de Juan. <3> Escriba comentarios para modificar los enunciados y lograr que describan mejor a Juan.



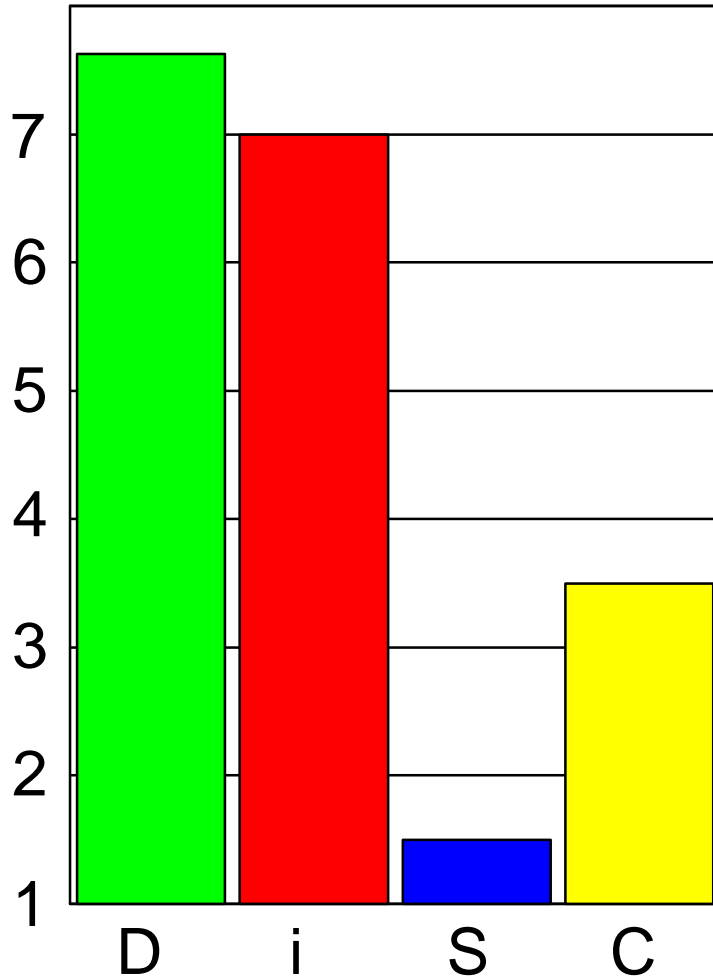
Patrón del Alentador

Algunas de las fortalezas conductuales de Juan pueden ser

- Le agrada un ritmo veloz, nuevas actividades, el cambio y la variedad
- Rápido para actuar y genera una sensación de urgencia en los demás
- Disfruta de los desafíos y la competencia
- Es capaz de proceder con energía para obtener resultados
- Para resolver problemas, procede de manera directa y centrada en la acción
- Le agrada interactuar con muchos tipos distintos de personas
- Le gusta expresar lo que piensa y siente a los demás
- Se expresa de manera animada y entusiasta
- Se adapta rápidamente a nuevas ideas y cambios
- En situaciones difíciles, busca maneras para interactuar de manera positiva



Gráfica del Sistema del Perfil Personal[®]



El modelo de las Dimensiones Conductuales DiSC[®] describe los patrones de comportamiento en relación con cuatro tendencias, brevemente descritas a continuación:

D Dominante: Las personas con una tendencia conductual alta en "D" luchan por configurar su ambiente mediante la superación de la oposición, para así lograr resultados

i Influyente: Las personas con una tendencia conductual alta en "i" luchan por configurar su ambiente convenciendo o influyendo sobre los demás.

S Estable: Las personas con una tendencia conductual alta en "S" buscan cooperar con los demás para llevar a cabo sus tareas.

C Concienzudo: Las personas con una tendencia conductual alta en "C" buscan adelantar su trabajo dentro de las circunstancias existentes para asegurar su calidad y precisión.

Todas las personas poseen las cuatro tendencias, pero en distintas intensidades. La relación de dichas tendencias entre sí genera un patrón de un perfil, el cual suministra información sobre las respuestas potenciales en el comportamiento de un individuo.

Nombre: Juan Ejemplo

Fecha: 29.03.2005

Patrón Clásico: Patrón del Alentador

Completado por: Sí mismo(a)

Enfoque ambiental: Trabajo

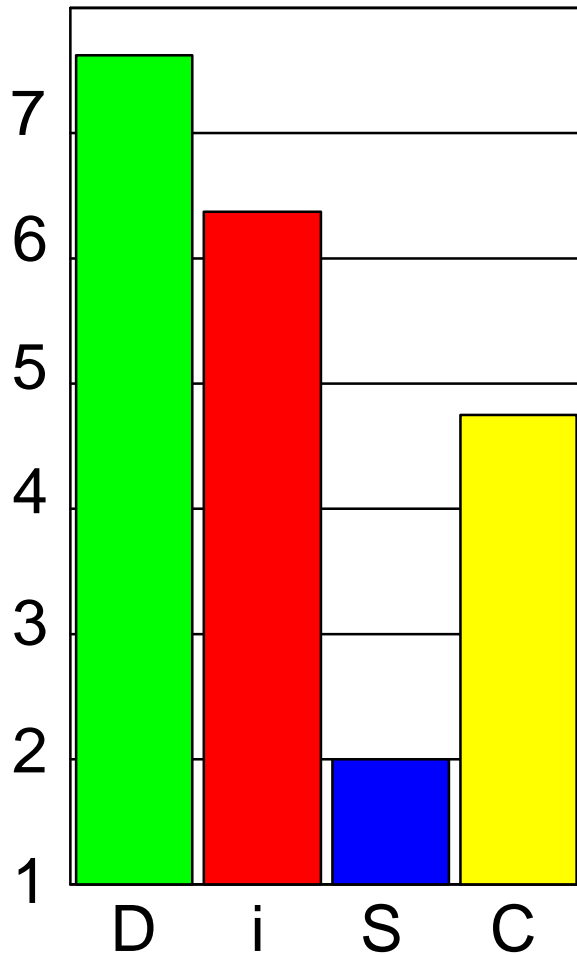
La gráfica que figura arriba indica la relación entre las cuatro tendencias del comportamiento en el patrón del perfil de Juan. La información de las páginas siguientes se basa en este patrón.

Recuerde que *DiSC SSPP* no es una prueba. No existe un patrón "bueno" o uno "malo". Las investigaciones señalan que las personas de mayor éxito son las que se conocen bien a sí mismas y desarrollan estrategias para atender las necesidades de situaciones específicas. La siguiente información es más útil cuando se analiza, discute y aplica en el diseño de planes de acción específicos que tengan como objetivo aumentar la eficacia personal.

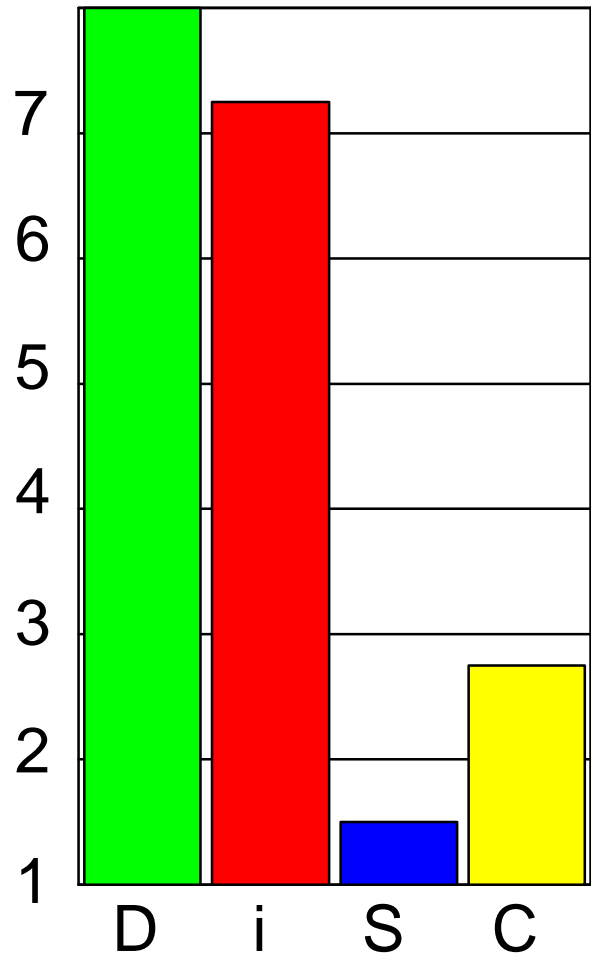


Gráfica del Sistema del Perfil Personal[®]

Gráfica I



Gráfica II



Nombre: Juan Ejemplo
Fecha: 29.03.2005
Patrón Clásico: Patrón del Alentador

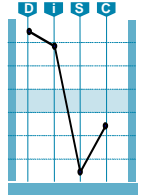
Completado por: Sí mismo(a)
Enfoque ambiental: Trabajo

Algunas personas logran una mayor comprensión de sí mismas mediante la observación de las diferencias entre sus respuestas a las opciones de MÁS y MENOS. Puesto que para ambas opciones usted ha respondido la misma pregunta, "¿Cómo me veo a mí mismo?", lo más probable es que la información sea idéntica. En el caso de que haya una diferencia significativa en los Perfiles, quizá usted desee formularse algunas preguntas sobre los factores que influyeron en su decisión al contestar. La gráfica compuesta (Gráfica 3) refleja la combinación de sus opciones de más y menos, y constituye la descripción más integral de su Perfil. Este Perfil compuesto se aplica a toda la información contenida en sus informes.



Perspectiva general del comportamiento

La siguiente relación, basada en las respuestas sobre perfiles, proporciona una perspectiva general del estilo conductual natural de Juan en un ambiente. Esta sección ha sido diseñada para proporcionar una perspectiva amplia del comportamiento que más le resulta cómodo y natural a Juan. El comportamiento actual observado en Juan puede ser un poco distinto por modificaciones debido a las exigencias de la situación dada, las expectativas de los demás y sus valores personales. Estudie y discuta la información, suprimiendo el contenido que no parezca ajustarse y resaltando el que sea más relevante y útil.



Patrón del Alentador

Juan tiende a ser muy directo, audaz, enérgico y entusiasta. Es posible que sea sumamente encantador y sociable. Al presentar la tendencia a ser rápido para pensar y actuar, es posible que le agrade medir su ingenio y habilidades contra los de otros.

Al tratar de controlar su ambiente, Juan suele esforzarse por modificar lo que piensan y hacen los demás. Puede ser astuto identificando los móviles y deseos de otros, para luego emplear esta información y encauzar el comportamiento de estas personas hacia su meta predeterminada. Es posible que emplee su encanto y persuasión para ejercer su influencia sobre las personas y convencerlas de acoger su punto de vista. Sin embargo, si es necesario, también puede usar exigencias, la intimidación y el control de premios para obtener lo que quiere. Tiende a saber con claridad cuáles resultados desea. No obstante, es posible que no se lo manifieste inmediatamente a los demás. Puede presentar los resultados que desea solamente cuando haya generado una actitud dispuesta por parte de la otra persona.

Aunque por lo general es encantador con los demás, ocasionalmente puede hacer que experimenten sentimientos encontrados, sintiéndose atraídos hacia él y distanciados al mismo tiempo. Puede ser muy persuasivo para lograr los resultados que desea y obtener ayuda de los demás, especialmente con aquellos detalles que sean repetitivos o que llevan mucho tiempo completar.

Aunque a veces puede inspirar miedo en los demás e invalidar sus decisiones, suele ser estimado por sus compañeros, pues en lo posible emplea sus extraordinarias habilidades verbales para persuadir a los demás en vez de exigir. Es posible que prefiera convencer a las personas para lograr sus metas, en vez de imponerse sobre ellas.

Juan puede sentirse cómodo por naturaleza ante las agresiones interpersonales. De hecho, posiblemente le agradan las situaciones competitivas y antagónicas. Le gusta experimentar los desafíos planteados por aquellas situaciones en las que una parte deba perder para que la otra pueda ganar. Es muy probable que su objetivo sea ganar, incluso a expensas de sus relaciones. Al dar la impresión de rechazar muestras de afecto, no suele permitir que sentimientos de amor o amistad interfieran con su lucha por alcanzar sus metas. Es posible que no siempre le brinde a la otra persona la oportunidad de expresar sus sentimientos o manifestar sus inquietudes sobre asuntos tales como la colaboración o el apego emocional. De hecho, puede temer que permitirlo generaría la impresión de ser demasiado blando con los demás.

Al tener mucha iniciativa, es posible que Juan comience temprano para llevar cierta ventaja en las actividades diarias. Es capaz de comenzar actividades sin necesitar que alguien le ordene hacerlo ni recibir instrucciones de los demás. Puede mantener un nivel alto de energía a lo largo del día. También es posible que exhorte a los demás para que comiencen a trabajar. Puede fijar altos estándares de



Perspectiva general del comportamiento

desempeño y esperar que se cumplan. Es probable que sea crítico de quienes no logren sus expectativas. Aunque tiende a expresar su desagrado directamente, usualmente cara a cara, por lo general las personas aceptan la crítica con poco resentimiento debido a sus habilidades de persuasión.

Cuando las cosas no están saliendo bien, Juan puede volverse buscapleitos o incluso beligerante si no logra lo que quiere en algo que sea importante para él. En una situación en la que haya mucha presión y vea obstaculizadas sus metas, puede dejar de ser encantador y persuasivo repentinamente, para tornarse inusualmente callado. De la misma forma súbita, puede luego reafirmarse de manera exigente y agresiva.

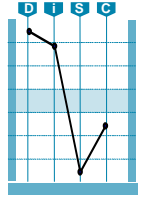
Juan puede presentar la tendencia a evaluar a los demás con base en la habilidad que tengan para proyectar fortaleza y poder. Puede apreciar a quienes son capaces de dominar y controlar sus ambientes. Tiene poca paciencia con quienes están primordialmente interesados con "pequeñeces" tales como detalles, precisión o "lo correcto." Es posible que tampoco le agraden los trámites burocráticos o aquellos procedimientos que parezcan interferir con el logro de sus metas.

Al abordar un nuevo problema o decisión, Juan tiende a proceder de manera rápida y directa. Puede solicitar opiniones de los demás. Sin embargo, posiblemente no le dé mucha importancia a los aportes de quienes no respete, a menos que esto implique una clara oportunidad para lograr un resultado exitoso. Puede sopesar la información rápidamente y llegar a una conclusión tentativa para poder tomar medidas. Es capaz de tomar riesgos y ensayar nuevas ideas desafiantes. Observa los resultados para asegurarse de obtener lo que desea, efectuando cambios rápidamente según resulte indicado.



Factores motivantes

Las personas tienen fuentes de motivación distintas y metas diferentes, las cuales se ven determinadas según las tendencias conductuales elegidas por cada persona. Esta sección tiene una lista de aquellos factores que han sido comprobados como los más motivadores para alguien con las tendencias conductuales de Juan. Es posible que algunos de estos factores no se apliquen a Juan dado que puede haber modificado su comportamiento debido a sus experiencias en la vida y su sistema de valores. Algunos de los factores pueden parecer contradictorios debido a las diferencias existentes entre las tendencias que conforman el comportamiento de Juan. Estudie y revise según considere necesario.



Patrón del Alentador

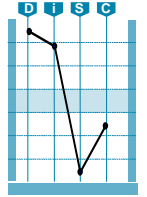
Juan puede motivarse ante la presencia de los siguientes factores:

- Tener control sobre su ambiente de trabajo
- Poder dirigir las actividades de otras personas
- Recibir propuestas de oportunidades y desafíos nuevos
- Situaciones donde se le atribuya la responsabilidad de los resultados únicamente, y no de la manera como se logran dichos resultados
- Oportunidades para ascender
- Premios por lograr metas
- Situaciones que ofrezcan interacciones positivas con los demás
- Oportunidades de verbalizar lo que piensa y siente
- Ambientes donde se promueve un diálogo mutuo
- Reconocimiento verbal entusiasta como: "¡Magnífico!" "¡Fantástico!"
- Retroalimentación verbal inmediata
- Reconocimiento y aceptación de sus sentimientos



Ambiente preferido

Las personas tienen preferencias distintas sobre el ambiente en el que prefieren trabajar o vivir. Lo que a una persona le encanta, puede parecerle intolerable a otra. Esta sección proporciona información sobre cuál ambiente puede ser más deseable para Juan, con base en sus tendencias conductuales. Es posible que algunos de estos factores no se apliquen a Juan o que parezcan contradictorios, dadas las diferencias entre las distintas tendencias que describen el comportamiento de Juan. Estudie y revise según considere necesario.



Patrón del Alentador

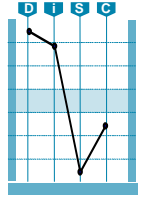
Juan desea un ambiente que le proporcione:

- Máxima libertad para determinar cómo se hacen las cosas
- Ritmo veloz, centrado en resultados
- Medidas de desempeño y premios basados en el logro de los resultados acordados
- La oportunidad de controlar eventos
- Un ritmo rápido que implique sintonizar con los demás de manera entusiasta
- Reconocimiento y retroalimentación positiva
- Oportunidades para efectuar "lluvias de ideas" creativas e imaginativas



Tiende a evitar

Todas las personas tienden a evitar distintas situaciones o actividades con base en algo que les disgusta o temen y que esté implicado en dicha tarea o interacción. Al conocer cuáles son nuestros comportamientos más probables cuando evitamos algo, adquirimos la posibilidad de optar por estrategias para manejar estas aversiones y así reducir posibles resultados negativos tales como la postergación o el incumplimiento. Esta sección contiene una lista de actividades y situaciones que con toda probabilidad Juan tiende a evitar, con base en sus tendencias conductuales. Puede que algunos de los factores no se apliquen a Juan. Estudie y revise según considere necesario.



Patrón del Alentador

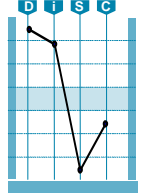
Con base en lo que a Juan le desagrada, le incomoda o teme, él tiende a evitar:

- Situaciones donde él no tenga control sobre el ambiente
- Dar la impresión de ser blando o débil
- Situaciones que requieran comportamientos rutinarios y predecibles día tras día
- Ser dirigido detenidamente por otros
- Tener que reportarse frecuentemente e informar lo que está haciendo
- Tener que informar paso a paso cómo va a efectuar una tarea o actividad
- Situaciones en las que otros pueden reaccionar ante él con hostilidad
- Acciones que puedan conllevar a la pérdida de aprobación por parte de otros
- Tener que elegir entre ser estimado o ser respetado
- Efectuar el seguimiento de demasiado detalle
- Trabajo rutinario, repetitivo
- Ambientes que proporcionen poco o ningún contacto con personas
- Ambientes con límites de tiempo rígidos



Estrategias para incrementar la efectividad

Esta sección describe las posibles medidas que Juan puede tomar para modificar ciertas tendencias conductuales naturales de él, para así lograr una mayor eficacia. Puede que ya esté empleando algunas de éstas; otras pueden ser áreas potenciales de desarrollo de habilidades. Puede resultar útil decidir el orden de prioridad de dichas estrategias con base en las necesidades del ambiente actual. Estúdielas y ajústelas según considere necesario.



Patrón del Alentador

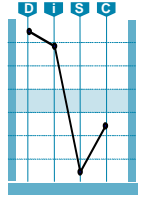
Juan sería más efectivo al:

- Tomarse más tiempo para estudiar detenidamente las posibles consecuencias antes de actuar
- Escuchar y considerar las ideas, sentimientos y experiencias de otros
- Aprender a negociar resultados centrándose en que todas las partes ganen
- Explicar su análisis en vez de sencillamente anunciar sus conclusiones
- Aprender a participar en un grupo sin tomar el control
- Desarrollar tacto y diplomacia para comunicarse e interactuar con los demás
- Dar reconocimiento a los demás por sus esfuerzos
- Desarrollar una valoración más realista de las personas y situaciones, la cual abarque información negativa y positiva
- Estructurar un proceso para completar tareas de manera organizada y puntual
- Desarrollar la habilidad de ser firme y directo al manejar conflictos interpersonales
- Mostrarse dispuesto a escuchar y considerar los sentimientos y pensamientos negativos de los demás
- Trabajar hasta lograr terminar detalles claves más consistentemente
- Manejar mejor los requisitos de tiempo
- Evaluar la cantidad de tiempo invertida en reuniones y comunicaciones verbales con los demás



Factores desmotivantes

Las personas tienen factores diferentes que afectan su motivación de manera positiva o negativa. Al comprender cuáles son estos factores, podemos incrementar la cantidad de tiempo en la que experimentamos vivencias que aumentan nuestra motivación positiva y reducen el impacto de aquellos factores que nos desmotivan. La siguiente lista puede ser empleada para crear un ambiente que brinde más apoyo a la motivación positiva, mediante el manejo o la eliminación de aquellos factores desmotivantes que sean característicos del estilo conductual de Juan.



Patrón del Alentador

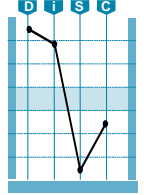
Juan puede desmotivarse cuando:

- Contramandan su autoridad
- Su responsabilidad se ve reducida
- Sus recursos son restringidos
- Debe hacer actividades rutinarias con poca o ninguna variedad
- Es supervisado detenidamente
- Con frecuencia debe efectuar reportes sobre actividades en vez de resultados
- No tiene oportunidades para ascender
- Trabaja en ambientes con compañeros reservados o poco amistosos
- Tiene la obligación de cumplir horarios fijos y restricciones de tiempo rígidas
- Trabaja en ambientes negativos, pesimistas, hostiles
- Tiene que centrarse en pensar poniendo de lado los sentimientos
- Tiene la obligación de efectuar tareas rutinarias que exigen atención al detalle



Comportamiento en situaciones de conflicto

La mayoría de las personas emplean un comportamiento determinado en situaciones de conflicto, el cual puede ser descrito como una respuesta de "pelea" o "huida", basada en sus tendencias conductuales naturales. Algunas personas emplean una combinación de ambas respuestas, dependiendo de la intensidad o grado de riesgo que implique la situación. El texto a continuación describe un rango de respuestas que Juan puede adoptar en una situación de conflicto. Es posible que estos comportamientos hayan sido modificados debido al sistema de valores de Juan y/o sus experiencias en la vida. Esta información será más útil si la estudia con Juan, clasificando los comportamientos en orden del más probable a emplearse, hasta el menos probable.



Patrón del Alentador

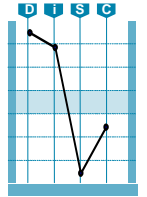
En una situación de conflicto, Juan:

- Tiende a proceder de manera directa, agresiva
- Puede intensificar los niveles de agresión
- Puede generar resultados en los que una parte tiene que perder para que la otra pueda ganar
- Puede dominar y abrumar a otros, los cuales toman represalias después empleando una agresión velada
- Tiende a ponerse a la defensiva
- Puede volverse autocrático, empleando su rango y autoridad para terminar el conflicto
- Tiende a evitar conflictos abiertos, directos
- Tiende a tornarse emocional y expresivo
- Puede volverse alguien que ataca a nivel personal
- Tiende a minimizar la información negativa
- Puede procurar aplacar a las personas furiosas, sin atender el problema
- Puede ceder para no lucir mal o perder aprobación
- Puede tornarse impulsivo



Continuo de las tendencias conductuales

Este continuo muestra el rango potencial de intensidad de Juan para cada uno de los comportamientos enumerados. Este continuo representa el comportamiento potencial de Juan con base en el patrón de su perfil y no respecto a su comportamiento observado actualmente. Esta información es más útil cuando la discute y evalúa basándose en su experiencia con Juan.



Patrón del Alentador

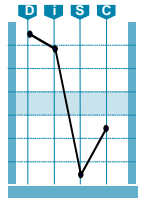
Nombre: **Juan Ejemplo**
 Fecha: 29.03.2005
 Patrón Clásico: Patrón del Alentador
 Enfoque ambiental: Laboral

	B	MB	M	MA	A
ACEPTA - es abierto, recibe gustosamente				♦	
SE ADHIERE - se somete a las reglas		♦			
PATROCINA - promueve, incita a la acción					♦
AGITA - incita, hace olas, alborota					♦
AMPLIFICA - explica, amplía el punto				♦	
ASIGNA - delega en otros					♦
ASUME - da por supuesto					♦
ALARDEA - se jacta de sus capacidades					♦
CAUTIVA - encanta a los demás					♦
GOBIERNA - dirige a los demás					♦
DIGIERE - absorbe, analiza			♦		
ESTABLECE - estabiliza, construye cosas que perduren		♦			
IMITA - sigue el ejemplo del líder				♦	
INVENTA - crea nuevas soluciones e ideas					♦
INVESTIGA - examina, verifica		♦			
JUSTIFICA - defiende, ofrece razones para explicar algo			♦		



Continuo de las tendencias conductuales

Este continuo muestra el rango potencial de intensidad de Juan para cada uno de los comportamientos enumerados. Este continuo representa el comportamiento potencial de Juan con base en el patrón de su perfil y no respecto a su comportamiento observado actualmente. Esta información es más útil cuando la discute y evalúa basándose en su experiencia con Juan.



Patrón del Alentador

Nombre: **Juan Ejemplo**
 Fecha: 29.03.2005
 Patrón Clásico: Patrón del Alentador
 Enfoque ambiental: Laboral

	B	MB	M	MA	A
MANTIENE - continúa, conserva		◆			
MANIOBRA - planea hábilmente					◆
MODIFICA - adapta, ajusta, revisa		◆			
CUIDA - muestra interés por los demás		◆			
OBJETA - protesta, argumenta, refuta			◆		
OBSERVA - mira con atención			◆		
PLANEA - prepara, delinea la tarea		◆			
ELOGIA - felicita, muestra su aprobación					◆
PROHÍBE - previene, anticipa el peligro			◆		
PROTEGE - preserva la tradición, defiende la estabilidad		◆			
RECONCILIA - apacigua, resuelve diferencias			◆		
REVISA - examina en detalle			◆		
ESPECULA - toma riesgos apostándole al futuro					◆
PRUEBA - examina, ensaya			◆		
CONFÍA - cree en los demás				◆	
VERBALIZA - habla las cosas abiertamente					◆



Hoja de trabajo "Gestión del desempeño"

Luego de estudiar la información que figura en la sección "Características generales" de este informe, elija las estrategias más efectivas para mejorar y mantener el desempeño. Cierta información puede ser más relevante y/o aplicable que otra. Aplique su propio conocimiento sobre el ambiente específico y su experiencia con el comportamiento de Juan para determinar cuáles estrategias serían más efectivas.

1. ¿Qué se puede hacer para crear un ambiente de trabajo que tenga los factores que motivan a Juan?
2. ¿Qué medidas se pueden tomar para manejar y/o eliminar aquellas tareas, actividades e interacciones, que más tiende a evitar Juan?
3. ¿Qué estrategias para incrementar la efectividad de Juan serían las más apropiadas y efectivas en su ambiente laboral actual?
4. ¿Qué medidas se pueden tomar para modificar y/o eliminar aquellos factores que resultan ser los más desmotivantes para Juan?



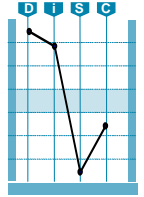
Hoja de trabajo "Gestión del desempeño"

5. ¿Qué estrategias para desarrollar, modificar o eliminar comportamientos serían las más útiles para mejorar el comportamiento de Juan durante situaciones de conflicto en este ambiente de trabajo?



Estilo natural de Juan en el proceso de ventas

Esta sección describe cómo Juan tiende a abordar las distintas etapas del proceso de ventas con base en su estilo natural. Al comprender la manera natural que tiene Juan para abordar las ventas, se puede determinar cuáles de sus comportamientos naturales son los más efectivos para ciertas situaciones de ventas y para determinados estilos específicos de clientes. También se puede determinar en qué casos puede resultar útil un coaching o entrenamiento adicional para incrementar la efectividad de Juan en aquellas situaciones de ventas donde su estilo natural no sea tan efectivo. Como puede que algunos de estos comportamientos ya hayan sido modificados, estudie y revise esta sección según considere necesario.



Patrón del Alentador

Planificación

- Suele preferir invertir más tiempo en obtener resultados que en planear
- Tiende a centrarse en la visión global sin poner cuidado a los detalles
- Tiende a centrarse en la meta o resultado primordial, sin preparar un plan paso a paso para lograr dicha meta
- Puede simplificar excesivamente ciertas situaciones complejas o subestimar los obstáculos potenciales, y sorprenderse ante una resistencia por parte del comprador
- Su método natural para planear puede ser más efectivo con clientes impacientes, centrados en resultados y más interesados en los "qué" que en los "cómo"
- Su estilo natural puede requerir modificaciones para estar preparado para atender clientes que requieran explicaciones más metódicas y paso a paso, con más información detallada
- Suele preferir invertir más tiempo interactuando con personas que planeando
- Tiende a ver las situaciones con optimismo, esperando lo mejor y sin estudiar detenidamente la manera de manejar obstáculos potenciales
- Tiende a emplear un enfoque intuitivo, "instintivo", para planear sus llamadas o visitas de ventas y posiblemente no prepare la información de apoyo adecuada para cubrir detalles
- Su método natural para planear funciona bien con clientes que responden positivamente ante una perspectiva general entusiasta y que le conceden particular importancia a la interacción con los demás
- Su estilo de planear puede requerir modificaciones para ser efectivo con aquellos clientes que estén más interesados en los resultados primordiales inmediatos o con clientes que requieran un enfoque lógico y bien documentado en la presentación de ventas



Estilo natural de Juan en el proceso de ventas

Abordando a un cliente - Iniciando la conversación

- Tiende a ser directo y centrado en resultados, llegando al grano de inmediato respecto al objeto de su llamada o visita
- Tiende a evitar la charla social al considerarla una pérdida de tiempo y entra en materia desde el comienzo
- Su método natural de abordar al cliente e iniciar la conversación tiende a ser más efectivo con clientes impacientes y centrados en resultados
- Su estilo natural puede requerir modificaciones para ser efectivo con clientes que prefieren gastar más tiempo interactuando y desarrollando una relación antes de entrar en materia
- Tiende a emplear un enfoque entusiasta y personal para abordar al cliente e iniciar la conversación
- Posiblemente prefiere discutir temas generales y de bajo riesgo para desarrollar una buena relación con el cliente antes de proseguir con el propósito de la llamada o visita
- Su método natural de abordar al cliente e iniciar la conversación es más efectivo con aquellos clientes que prefieren interactuar socialmente y verbalizar lo que piensan y sienten, para así desarrollar una relación personal
- Su estilo natural puede requerir ciertas modificaciones para poder ser efectivo con personas más reservadas que prefieran un enfoque más formal y centrado en hechos o resultados

Entrevistando

- Tiende a entrevistar de manera directa y asertiva, identificando rápidamente los objetivos del cliente
- Tiende a formular preguntas "qué", centrándose en los resultados deseados
- Su método natural para entrevistar es más efectivo con clientes que prefieren lo directo; sin embargo, puede que el cliente desee tener un mayor control sobre el proceso de su entrevista
- Su estilo natural puede requerir modificaciones con clientes que prefieren un enfoque más lento e indirecto, o con quienes se ponen a la defensiva como respuesta a su método agresivo
- Tiende a entrevistar de manera entusiasta y a un ritmo veloz, centrándose en sentimientos y relaciones



Estilo natural de Juan en el proceso de ventas

Entrevistando (Continuación)

- Puede presentar la tendencia a formular preguntas "quiénes", centrándose en temas sobre interacciones y relaciones con personas
- Su método natural para entrevistar es más efectivo con clientes que prefieren una interacción personal y entusiasta, donde tengan la oportunidad de hablar sobre personas, relaciones y lo que sienten
- Su estilo natural puede requerir modificaciones para ser efectivo con clientes más reservados, que prefieran alguien que les dé información centrándose en hechos y sin una carga emotiva

Presentando

- Tiende a ser conciso, centrándose en resultados
- Puede presentar la tendencia a exponer conclusiones en vez de explicar el proceso lógico que sustenta la validez de éstas
- Su método natural para efectuar presentaciones es más efectivo con aquellos clientes que estén primordialmente interesados en resultados y que requieran pocos detalles (o ninguno) en la presentación
- Su estilo natural puede requerir modificaciones para ser efectivo con aquellos clientes que requieran un enfoque más metódico y una explicación más detallada
- Tiende a emplear un enfoque entusiasta, presentando la visión global con expresiones positivas
- Puede presentar la tendencia a exagerar los beneficios, con el deseo de generar entusiasmo por el producto o servicio
- Su método natural para efectuar presentaciones tiende a ser más efectivo con aquellos clientes que responden ante presentaciones optimistas, centradas en una perspectiva general en vez de detalles
- Su estilo natural puede requerir modificaciones para ser efectivo con aquellos clientes que prefieren un método más discreto, medurado, centrado en hechos y bien documentado



Estilo natural de Juan en el proceso de ventas

Respondiendo ante inquietudes

- Tiende a responder ante inquietudes directamente
- Tiende a centrarse en la meta o resultado que se desea lograr y no en la inquietud del cliente
- Posiblemente no escuche detenidamente la inquietud o minimice su importancia ante el cliente
- Su método natural para responder ante inquietudes tiende a ser más efectivo con aquellos clientes que compartan su manera directa y categórica de abordar inquietudes
- Su estilo natural puede requerir modificaciones para ser efectivo con aquellos clientes que requieran más refuerzo emocional o que necesiten una explicación detallada como respuesta a una inquietud
- Tiende a responder ante inquietudes enunciando generalidades positivas, entusiastas
- Posiblemente no atiende inquietudes específicas con información, esquivando los problemas y tranquilizando al cliente verbalmente, asegurándole que todo saldrá bien
- Su método natural para responder ante inquietudes tiende a ser más efectivo con aquellos clientes que desean respuestas muy optimistas y generales ante sus inquietudes, en vez de datos específicos
- Su estilo natural puede requerir modificaciones para ser efectivo con aquellos clientes que se sientan más cómodos con unas explicaciones detalladas, paso a paso y centradas en hechos, las cuales traten sobre la manera como van a ser resueltas sus inquietudes

Logrando un compromiso del cliente

- Tiende a proceder de manera rápida y directa para lograr un compromiso por parte del cliente
- Puede buscar un compromiso por parte del cliente de manera agresiva y considerar que un "No" sólo es un obstáculo temporal
- Su método natural para buscar un compromiso por parte del cliente tiende a ser más efectivo con clientes que están centrados en resultados y que toman decisiones rápidamente, siempre y cuando dicho cliente no se ponga a la defensiva por llegar a sentir que está perdiendo el control sobre su capacidad para decidir si compra o no
- Su estilo natural puede requerir modificaciones para poder ser efectivo con clientes que prefieran tomarse el tiempo de reunir y estudiar información y que se resistan a tomar una decisión antes de haber tenido el tiempo de efectuar un análisis



Estilo natural de Juan en el proceso de ventas

Logrando un compromiso del cliente (Continuación)

- Tiende a buscar un compromiso por parte del cliente de manera entusiasta, optimista
- Puede seguir con su gestión de vender incluso después de que el cliente ya se haya comprometido a comprarle
- Su método natural para buscar un compromiso por parte del cliente tiende a ser más efectivo con clientes que toman decisiones rápidamente basándose en su "instinto", o con clientes que deciden comprar debido a una respuesta emocional ante su entusiasmo
- Su estilo natural puede requerir ciertas modificaciones para poder ser efectivo con clientes que prefieren tomarse el tiempo para estudiar la información y que abordan la toma de decisiones analíticamente, basándose en el desempeño del producto y no en la personalidad del vendedor

Servicio

- Tiende a hacer el seguimiento efectuando una verificación eficiente de los resultados
- Puede presentar la tendencia a estar más interesado en lograr ventas nuevas que en brindar mantenimiento a los clientes existentes
- Su método natural para brindar mantenimiento tiende a ser más efectivo con aquellos clientes que requieran un mínimo de seguimiento, siempre y cuando estén obteniendo resultados
- Su estilo natural puede requerir modificaciones con clientes que prefieren un contacto y seguimiento rutinario
- Tiende a efectuar un seguimiento personal, desarrollando la relación mediante una interacción entusiasta y amigable
- Puede que prefiera interactuar con el cliente, más que hacer un seguimiento de los detalles de la venta
- Su método natural para brindar mantenimiento tiende a ser más efectivo con aquellos clientes que prefieren un seguimiento que tenga interacciones sociales tales como visitas, llamadas telefónicas o almuerzos
- Su estilo puede requerir modificaciones para ser efectivo con aquellos clientes que requieran un seguimiento sistemático y programado según unas solicitudes detalladas

