

Sales & Service

Test für Kundenorientierung

Ergebnisse
für

Luise Muster



Name: Š ā ^ Ā ~ • ĉ !
Durchgeführt am: xxx

Einleitung

Um den Kontakt zum Kunden positiv und ergebnisorientiert zu gestalten, bedarf es auf Seiten des Mitarbeiters einiger Voraussetzungen hinsichtlich der Persönlichkeit und der Motivation. Diese werden mit dem Test für Kundenorientierung erfasst.

Es handelt sich um die Persönlichkeitseigenschaften

- Erfolgsstreben, Ehrgeiz, Entscheidungsfreude, Zielorientierung
- Extraversion, Initiative, Kontaktorientierung
- Gewissenhaftigkeit, Flexibilität, Spontanität, Anpassungsbereitschaft
- Qualitätsanspruch, Sachorientierung, Durchsetzungsbereitschaft

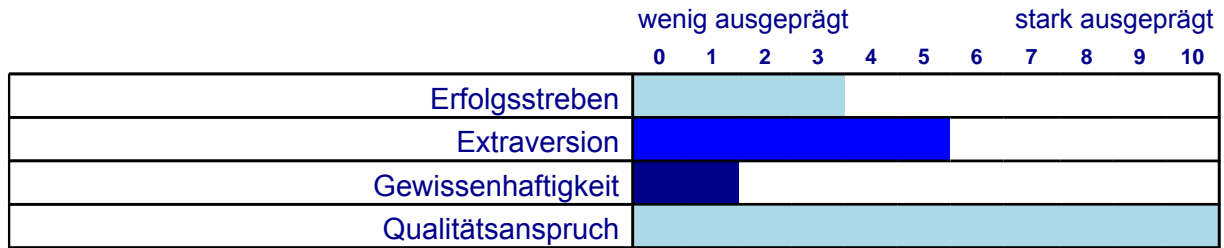
und die berufsbezogenen Motive

- Fachexpertise, Anerkennung des fachlichen Könnens
- Dienstleistungsorientierung, für andere etwas Nützliches tun
- Spaß am Verkaufen, Präsentieren, Überzeugen und Gewinnen
- Loyalität zum Unternehmensauftrag, seinen Auftrag im Sinne der Ziele und Vorgaben des Unternehmens auszuführen.

Die Testergebnisse zeigen, in welchem Ausprägungsgrad die Persönlichkeitseigenschaften und Motive vorhanden sind. Für ihre Bewertung sind sie mit den spezifischen Anforderungen der Stelle abzugleichen.

Denn in Service, Beratung und Verkauf sind die Anforderungsschwerpunkte je nach Unternehmen häufig unterschiedlich. Durch den Abgleich von Stellenanforderungen und persönlichem Profil erhalten Sie wichtige und nützliche Erkenntnisse für Fragen der Eignung und Personalentwicklung.

Persönlichkeit



Gesamteindruck

Die Person hat das Potenzial zu einem Fachverkäufer, der sehr pragmatisch vorgeht und einen interessierten und aufgeschlossenen Kunden braucht, um erfolgreich sein zu können. Sie ist gut geeignet für Aufgaben, bei denen es darauf ankommt, nicht zu vorsichtig vorzugehen und sich gut in das Team zu integrieren.

Erfolgsstreben

Die Person zeigt ein geringes Erfolgsstreben. Für Menschen wie diese steht die Qualität der Arbeit und der zwischenmenschlichen Beziehungen im Vordergrund, weniger der schnelle Erfolg. Sie arbeiten gerne und wollen ihren Job gut machen. In ihrer Arbeit suchen sie ein Stück Selbstverwirklichung. Sie sind eher strebsam, gewissenhaft und zuverlässig. Sie interessieren sich dafür, was andere denken und empfinden. Sie gehen auf ihre Mitmenschen ein und wollen sie unterstützen.

Extraversion

Die Person zeigt ein durchschnittliches Maß an Extraversion. Menschen wie diese sind zwar relativ offen, aber in mancher Hinsicht auch lieber etwas vorsichtiger und zurückhaltender. Sie möchten nicht unbedingt auffallen oder sich anderen aufdrängen. Deswegen müssen sie aber nicht unbedingt schüchtern sein, sondern können sich im Kontakt auch öffnen. Der zwischenmenschliche Ausgleich ist ihnen wichtig. Sie engagieren sich bei ihrer Arbeit und gehen davon aus, dass sie Erfolg haben werden. Dabei orientieren sie sich gerne an Vorgaben.

Gewissenhaftigkeit/Flexibilität

Die Person ist äußerst spontan, offen und gefühlsbetont. Menschen wie diese verlassen sich hauptsächlich auf ihre Intuition und Anpassungsfähigkeit. Sie brauchen Veränderungen und hoffen, dass das Leben ein paar Überraschungen für sie bereithält. Deshalb können oder wollen sie auch nicht ihren ganzen Tag durchstrukturieren. Sie sind voller Erwartung auf das, was passiert und reagieren aus dem Bauch heraus. Sorgfältige, zielorientierte Planung und konsequentes, hartes Arbeiten liegen ihnen eigentlich nicht. Das Menschliche ist ihnen wichtiger als nur die reinen Fakten.

Qualitätsanspruch

Die Person hat einen ausgesprochen hohen fachlichen Anspruch. Menschen wie diese überzeugen in erster Linie mit fachlichen Argumenten. Sie wollen es ganz genau wissen, machen sich ihre eigenen Gedanken und haben ihre eigene Vorgehensweise. Sie sind absolut verbindlich in ihrer Aussage und haben den Anspruch, dass ihr Rat dem anderen wirklich nutzt.

Motive

	wenig ausgeprägt					stark ausgeprägt					
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Fachexperte											
Dienstleistungsorientierung											
Spaß am Verkaufen											
Loyalität zum Unternehmensauftrag											

Fachexperte

Der Person ist es wichtig, fachlich gut zu sein, sie muss aber keine Expertenstellung einnehmen.

Dienstleistungsorientierung

Die Person kümmert sich gerne um (interne oder externe) Kunden, ist aber nicht demotiviert, wenn sie nicht für andere sorgen kann.

Spaß am Verkaufen

Der Person macht es besonderen Spaß, auf andere zuzugehen, sie zu überzeugen und zu gewinnen. Sie motiviert eine Aufgabe, bei der sie sich und ein Thema/Produkt präsentieren kann.

Loyalität zum Unternehmensauftrag

Die Person identifiziert sich gerne mit ihrem Unternehmen, orientiert ihr Tun aber eher an den konkreten Aufgaben als an den Unternehmenszielen.