

Organisatiennaam



Pieter de Jongh
Functie

30/01/2018
eigen perceptie

Persoonlijke Commerciële Stijl (DISC) Profiel





Inhoud

Persoonlijke Stijl Profiel

HFST.	ONDERWERP	PAGINA
01	Persoonlijke Stijl (DISC) inleiding	5
02	Persoonlijke beschrijving	6
	- Karakteristieken en drijfveren	6
	- Talenten met mensen en taken	7
03	Persoonlijke groeimogelijkheden	8
	- Met mensen en met taken	8
04	Persoonlijke communicatiestijl	9
	- Sterkten	9
	- Valkuilen	10
05	Persoonlijke Stijl in werkomgeving	11
	- Wat 'werkt' en wat 'niet werkt'	11
	- Tips	12
06	Communicatievolgorde	13
07	Persoonlijke Stijl (DISC) Achtergronden	15
	- Het DISC model	15
08	Persoonlijke stijlpatronen - Grafieken	18
	- Gewenst- en kernpatroon	18
	- Q4 profiles DISC grid	19
09	Zelfbeeld	20
	- Hoe ziet u zichzelf?	20
	- Basisbehoeftes	21
10	Communicatietips	22
	Communiceren met andere stijlen	22
	- D temperament	22
	- I temperament	23
	- S temperament	24
	- C temperament	25
11	Persoonlijke commerciële stijl inleiding	27
12	Persoonlijke commerciële stijl	28
	- Sterkten	28
	- Valkuilen	29

HFST.	ONDERWERP	PAGINA
13	Stappen in sales	30
14	Herkennen van de stijl van de klant	32
15	Succesvol verkopen	34
16	Q ⁴ profiles analyses	38
17	Wie is Q4 Profiles?	39



Persoonlijke Stijl (DISC) Profiel





1. Persoonlijke Stijl (DISC) Inleiding

Q4 Persoonlijke Stijl

- Onszelf én anderen beter begrijpen.
- Effectiever omgaan met mensen en situaties.
- Herkennen en voorkomen van conflicten.
- Prettiger samenwerken met anderen.
- Prettiger samenleven met anderen.

Aantekeningen

Mensen verschillen van elkaar. Gelukkig maar, anders zou het veel minder kleurrijk en dynamisch zijn in ons dagelijks leven. Met sommige mensen voelen we ons direct op ons gemak. Het klikt en met één woord begrijpen we elkaar. Met anderen is het juist alsof we op een verschillende golflengte met elkaar communiceren. We begrijpen elkaar simpelweg niet, omdat die ander zo anders denkt en doet dan wijzelf.

Het ingewikkelde van communicatie is dat we niet weten wat de ander denkt, voelt of bedoelt. We interpreteren andermans gedrag vanuit ons eigen perspectief met onze eigen behoeften en bedoelingen. We vullen in en dan ontstaat er ruis en miscommunicatie.

Verschillende typen mensen hebben verschillende manieren van doen en onderliggende behoeften. Als we daar inzicht in krijgen dan kunnen we elkaar beter begrijpen. We kunnen ons afstemmen op de behoeften van de ander en daarmee zal de relatie en communicatie met die ander harmonieuzer zijn.

Dit profiel beschrijft uw Persoonlijke Stijl, uw specifieke manier van doen. Uw Persoonlijke Stijl bepaalt in grote mate hoe u handelt en reageert in bepaalde situaties. Met dit inzicht kunt u zichzelf en anderen beter begrijpen en uw persoonlijke effectiviteit aanzienlijk vergroten.



2. Persoonlijke beschrijving

Karakteristieken

- Enthousiasmerend en spontaan.
- Mensgericht, op zoek naar nieuwe contacten en ervaringen.
- Open en positief in contact met andere mensen.
- Conflictmijdend, wil het graag gezellig houden.

Drijfveren

- U raakt gemotiveerd door contact met mensen en als anderen u erkennen, goedkeuren en aardig vinden.
- U raakt gedemotiveerd door verlies van erkenning, met name door belangrijke mensen in uw leven.

Uw persoonlijke stijlpatroon komt overeen met die van de **ENTERTAINER [I]**. Van nature bent u hartelijk, expressief en enthousiast. Verschillende mensen ontmoeten, naar verschillende plaatsen gaan en nieuwe dingen ervaren, stimuleren u. Plezier maken is voor u belangrijk en daarbij staat u graag in het middelpunt van de belangstelling. U hecht waarde aan persoonlijke erkenning en goedkeuring zijn belangrijk voor u.

U geniet van applaus, gelach, complimenten of andere vormen van erkenning. Daarom probeert u iedereen tevreden te stellen. U bent een rasoptimist en zoekt het gezelschap van andere optimisten op. Uw benadering is persoonlijk en gebaseerd op gevoel. U praat dan ook gemakkelijk over uw gevoelens en wisselt graag ervaringen en ideeën uit met anderen.

U wordt positief gemotiveerd door persoonlijke populariteit. U maakt graag indruk op anderen en hoopt dat anderen u zien als een aardig persoon en prettig gezelschap. Interactie met anderen en nieuwe ervaringen stimuleren u.

U raakt gedemotiveerd als u geen goedkeuring of erkenning van anderen krijgt. Dan wordt u minder energiek en verliest u uw interesse. Met name het verlies van erkenning van belangrijke mensen in uw leven demotiveert u. Dit heeft een negatief effect op uw eigenwaarde.

Talenten met mensen

- U benadert mensen op een enthousiaste en stimulerende manier.
- U weet mensen voor u te winnen met uw persoonlijke charme.
- U bent een netwerker met veel contacten.

Talenten met taken

- U bent een voorstander van veranderingen en inspireert anderen om mee te gaan.
- U bent een ruim- en vrijdenkend persoon.
- U staat open voor verandering en komt snel in actie

U heeft een natuurlijk talent om mensen te enthousiasmeren. Met uw enthousiasme en optimisme spoort u anderen aan om in actie te komen. U komt over als een warme vriendelijke persoon en weet zo mensen voor u te winnen of aan u te binden, zowel vriendschappelijk als zakelijk. U bent in staat om mensen als een team samen te brengen. U ontwikkelt gemakkelijk vriendschappen en bent daarom een netwerker bij uitstek met veel contacten en kennissen.

Uw kwaliteiten bij het uitvoeren van taken hebben betrekking op uw vermogen om open te staan voor veranderingen. U wilt graag nieuwe en veel verschillende ervaringen op doen. Als een vrijdenkend persoon promoot u op een inspirerende wijze nieuwe ideeën. Daarmee moedigt u veranderingen aan en krijgt u mensen mee. U beslist en komt snel in actie. Dat maakt u een snel reagerende beleidsmaker of veranderingsmanager.

Aantekeningen



3. Persoonlijke groeimogelijkheden

Met mensen

- Probeer minder afhankelijk te zijn van hetgeen anderen van u vinden.
- U heeft een bijna grenzeloos vertrouwen in eenieder. Probeer uw verwachtingen wat meer te toetsen aan de realiteit.
- Ga de confrontatie aan en zeg wat u echt vindt.

Met taken

- Blijf gefocust en 'spring' niet van de ene interesse naar de andere.
- Plan en organiseer uw werk beter.
- Ga niet alleen op uw vertrouwen in andere mensen af, maar check en controleer of taken feitelijk zijn uitgevoerd.

U vermijdt conflicten omdat deze kunnen leiden tot verlies van erkenning of goedkeuring. Uw populariteit kan dan onder druk komen te staan. Omdat u neigt problemen en conflicten uit de weg te gaan, is het raadzaam om vaardigheden te ontwikkelen om conflicten aan te gaan en problemen op te lossen. Uw vertrouwen in mensen is zo groot, dat u met regelmaat teleurstelling zult ervaren. Realiseer u dat u niet iedereen tevreden kunt stellen en dat niet iedereen u aardig kan vinden. Durf stelling te nemen in plaats van onduidelijk te blijven over wat u vindt en wat u wilt. U heeft de neiging om snel te oordelen over mensen. Tracht wat voorzichtiger te zijn met het beoordelen van mensen en situaties.

U kunt effectiever met taken omgaan door gefocust te blijven en afgewerkte taken grondig na te lopen. U heeft de neiging details en routines te vermijden. Staat u onder druk, dan bent u onlogisch en ongeorganiseerd in uw werkwijze. Het is voor u een uitdaging om realistisch te plannen en uw tijd te managen. Neem de tijd om uw werk te organiseren en werk zaken af met discipline. Zo voorkomt u dat u zich verliest in teveel activiteiten en met uw tijdsplanning in de knoop komt. Tracht besluiten te nemen die minder op emoties zijn gebaseerd. U heeft de neiging om impulsief en emotioneel te reageren.



Zijn de omstandigheden gunstig, dan ervaart u waarschijnlijk weinig stress. Dan bent u in staat om vanuit uw kracht te handelen en te communiceren en zult u uw sterkten inzetten om uw doelen te bereiken.

Staat u echter onder druk, worden de omstandigheden ongunstig, dan zult u eerder reageren op een manier die wel intuïtief, maar niet effectief is. Dan zult u de neiging hebben om in onderstaande valkuilen te stappen.

PERSOONLIJKE COMMUNICATIESTIJL ENTERTAINER IN HET KORT:

STERKTEN

- Overtuigend en enthousiasmerend
- Open
- Positief
- Persoonlijk

VALKUILEN

- Teveel praten en niet luisteren
- Blijf bij het onderwerp
- Oppervlakkig
- Emotioneel (overreageren)

4. Persoonlijke communicatiestijl

Persoonlijke communicatiestijl van de Entertainer:

STERKTEN

Overtuigend en enthousiasmerend

- De manier waarop u communiceert is inspirerend. Uw enthousiasme werkt aanstekelijk en daardoor krijgt u anderen zover om met u mee te doen of met u mee te gaan. U heeft een natuurlijke charme waardoor mensen zich tot u aangetrokken voelen.

Open

- U praat openlijk over uw gedachten, gevoelens en ervaringen. Het kost u geen moeite om te delen. U vindt het juist prettig om te delen en vindt het ook prettig als anderen dat doen. Ook al kent u mensen niet, het zal u niet belemmeren om open te zijn.

Positief

- U bent een echte optimist. Daarmee geeft u anderen positieve energie. U zult steeds anderen proberen te overtuigen dat er vooral kansen en uitdagingen zijn die de moeite waard zijn om op te pakken of aan te gaan. Plezier is voor u belangrijk en dat laat u ook zien.

Persoonlijk

- Uw communicatiestijl is persoonlijk. U voelt zich betrokken bij de ander en trekt zich dan ook de gevoelens van anderen aan. Uw toon is vriendelijk en uitnodigend en uw persoonlijke uitstraling is warm.

Aantekeningen

Persoonlijke communicatiestijl van de Entertainer:

VALKUILEN

Teveel praten en niet luisteren

- U bent van nature een prater en geen luisteraar. Graag staat u in het middelpunt van de belangstelling, hoort u uzelf graag praten. Geef ook ruimte aan anderen. Vraag en probeer echt te luisteren naar wat de ander zegt.

Blijf bij het onderwerp

- U bent iemand die van nature chaotisch praat. U springt van de hak op de tak. Al pratend heeft u de neiging om de lijn van het verhaal te verliezen en zijwegen in te slaan die op dat moment interessant lijken. Probeer daarom - bijvoorbeeld bij presentaties - u goed voor te bereiden en u te richten op de rode draad van uw verhaal.

Oppervlakkig

- U gaat het liefst negatieve situaties of conflicten uit de weg. In gesprek probeert u spanningen te verminderen door grappige opmerkingen te plaatsen of door van onderwerp te veranderen. Die luchtigheid kan worden ervaren als oppervlakkigheid.

Emotioneel (overreageren)

- U bent iemand die zich vooral richt op emoties, op het gevoel. U argumenteert vanuit gevoel. Probeer u ook te richten op de feiten en niet alleen op gevoelens. Dat helpt u om in sommige situaties minder emotioneel te reageren, zeker als u kritiek krijgt of als u zich erg betrokken voelt bij de mensen of het onderwerp.



Dit hoofdstuk geeft u inzicht in wat voor u werkt en wat niet voor u werkt in uw werkomgeving. Bovendien vindt u tips voor uw leidinggevende of collega.

5. Persoonlijke Stijl in werkomgeving

Wat werkt wel en wat werkt niet in uw werkomgeving?

Uw Persoonlijke Stijl kan worden gerelateerd aan uw werkomgeving en werksituaties. Vanuit uw kernpatroon beschikt u over natuurlijke kwaliteiten en wordt u positief gedreven door bepaalde drijfveren.

Zo kan een bepaalde werkcultuur u juist motiveren en kunnen bepaalde werkzaamheden u energie geven omdat deze aansluiten bij uw innerlijke drijfveren en natuurlijke kwaliteiten. U zult waarschijnlijk minder gemotiveerd zijn als de omstandigheden of werkzaamheden juist niet aansluiten bij uw natuurlijke sterkten en drijfveren die zijn verankerd in uw kernpatroon.

Wat "werkt": wat u motiveert en energie geeft.

- Een open en positieve werkomgeving.
- Mogelijkheid om op de voorgrond te kunnen treden, om zich uit te kunnen drukken.
- Werk dat nieuwe ervaringen en nieuwe contacten met zich mee brengt.
- Complimenten en waardering, het liefst in bijzijn van anderen.
- Een positie waarbij u wordt geacht om mensen aan u te binden of om een team samen te brengen.
- Een werkomgeving met veel verandering en mobiliteit.

Wat niet "werkt": wat u niet motiveert en mogelijk stress oplevert.

- Een stabiele werkomgeving die veel waarde hecht aan werken volgens procedures.
- Een kritische werkomgeving gericht op het voorkomen van fouten.
- Werk met weinig 'menscontact' of waarbij u veel alleen moet werken.
- Een positie die vraagt om te besluiten of te oordelen over de mensen met wie u werkt.
- Routinematig werk of gedetailleerd werk.

Aantekeningen

Tips voor de leidinggevende of collega: sleutels tot motivatie.

- Gebruik een coachende manier van leidinggeven, niet een directieve controlerende manier.
- Geef complimenten en goedkeuring, het liefst in het bijzijn van anderen.
- Geef ruimte en bied kansen en mogelijkheden om nieuwe ervaringen op te doen.
- Laat de persoon in kwestie ideeën of veranderingen promoten.
- Deze persoon is goed in het deelnemen aan veel verschillende netwerken.
- Beperk gebruik van feiten, cijfers of andere gedetailleerde informatie.



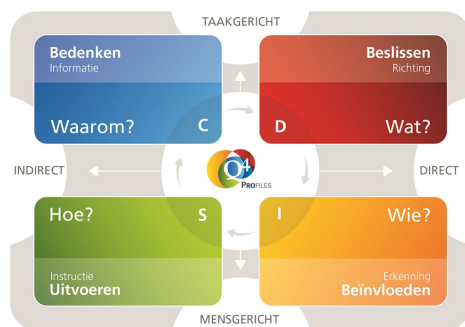
6. Communicatievolgorde van Pieter de Jongh

Effectief communiceren

Wanneer we met elkaar communiceren, wisselen we informatie uit. Welke informatie voor ons het meest belangrijk is en wat er minder toe doet, hangt af van de volgordelijkheid van onze natuurlijke voorkeursstijlen. Deze bepaalt hoe we informatie het beste tot ons nemen.

Naast de volgordelijkheid van het aanbieden van informatie, hangt onze behoefte ook af van de intensiteit en van de onderlinge verhoudingen tussen onze stijlen.

Als we hier rekening mee houden en aansluiten bij deze behoeften zijn we effectiever en communiceren we gemakkelijker, prettiger, en met meer resultaat.



Wie? Erkenning

Pieter vindt het heel belangrijk om de 'WIE' te weten. Wie doen er mee, wie zijn betrokken? Hij is gericht op de relatie en het uitoefenen van invloed. Geef hem erkenning en waardering. Dit is nodig voor een optimale communicatie.

- Hij is met name gericht op de relatie met anderen. Hij krijgt energie van interactie.
- Richt u in uw communicatie eerst op wie er bij betrokken is, en voor wie het gedaan wordt.
- Hij heeft veel behoefte aan erkenning. Geef daarom regelmatig complimenten en betrek hem bij activiteiten.
- Meegaan in zijn enthousiasme stimuleert. Geef ruimte om zijn ideeën te ventileren.
- Benader op een persoonlijke en optimistische wijze. Laat uw waardering blijken en vier successen.
- Begrijp dat hij niet van conflicten houdt. Hij kan geneigd zijn om zich niet duidelijk uit te spreken.
- Wanneer u aanspreekt, scheid dan duidelijk de inhoud van de persoon.
- Hij heeft een hoog tempo en heeft een korte aandachtspanne. Geef daarom niet te veel details.
- Respecteer dat hij van afwisseling houdt en graag invloed uitoefent.

Wat? Richting

Daarna wil Pieter het 'WAT' weten. Wat wordt gedaan, wat zijn de gewenste resultaten, deadlines en/of voorwaarden?

- Wees duidelijk en to-the-point in uw communicatie, houd het zakelijk.
- Uw communicatie is effectief wanneer u zich richt op de resultaten die behaald dienen te worden.
- Geef hem met name feedback op de geleverde output.
- In hoofdlijnen richting geven aan uw verhaal is belangrijk, zonder al te veel details.
- Vermijd het gebruik van 'moeten' in uw communicatie en geef hem de keuze.
- Geef erkenning voor goede prestaties. Dit motiveert hem.
- Richt u in uw communicatie met hem ook op feiten en inhoud, met name de grote lijnen.
- Hij krijgt energie van uitdagende en complexe opdrachten. Daag hem daarin uit.

Aantekeningen

Waarom? Informatie

Pieter wil vervolgens het 'WAAROM' weten. Waarom is een besluit genomen? Zijn C maakt dat hij wil begrijpen en bedenken.

- Geef in uw communicatie uitleg voor uw uitspraak of beslissing.
- Hij is gericht op het behalen van resultaten. Benoem dit in uw communicatie. Spreek aan op output.
- Geef niet meteen teveel details, maar laat dit afhangen van de vragen die hij u stelt.
- Als u achtergrondinformatie schriftelijk geeft kan hij dit nalezen op een moment dat het hem past.

Hoe? Instructie

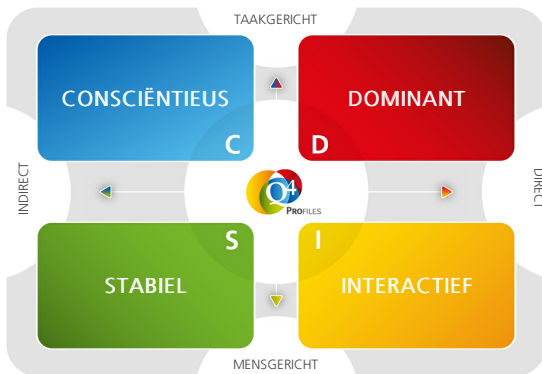
Tot slot wil Pieter het 'HOE' weten. Hoe wordt iets gedaan of hoe ziet het proces eruit?

- Hij is niet heel erg gericht op voorspelbaarheid en routine. Geef ruimte voor ideeën en nieuwe methoden.
- Hij zal geneigd zijn om zaken zelf uit te zoeken. Wanneer u instructies wilt geven, doe dit dan beknopt.
- Richt u in uw aanwijzingen op het onderdeel dat door hem zelf uitgevoerd dient te worden. Wanneer hij verdere vragen heeft, komt hij wel naar u toe.
- Hij gaat gemakkelijk om met veranderingen in werkprocedures en werkomgeving.
- Richt u in uw communicatie voornamelijk op de grote lijnen en de resultaten die behaald dienen te worden.



7. Persoonlijke Stijl (DISC) Achtergronden

De 4 fundamentele temperamenten:



>> Het Dominant Temperament (D Temperament):

Actief, zelfverzekerd en ervaart de omgeving als vijandig/stressvol.

>> Het Interactief Temperament (I Temperament):

Actief, zelfverzekerd en ervaart de omgeving als goedgezind/ontspannen.

>> Het Stabiel Temperament (S Temperament):

Passief, terughoudend en ervaart de omgeving als goedgezind/ontspannen.

>> Het Consciëntieus Temperament (C Temperament):

Passief, terughoudend en ervaart de omgeving als vijandig/stressvol.

De Persoonlijke Stijl Analyse is gebaseerd op het DISC model. Dit hoofdstuk geeft u achtergrondinformatie over het ontstaan en de toepassing van het DISC model.

Geschiedenis

De behoefte om menselijk gedrag te begrijpen is al eeuwenoud. Al 400 jaar voor Christus hield de Griek Hippocrates zich bezig met het observeren en begrijpen van menselijk gedrag. In de vorige eeuw heeft vooral Dr. Carl Gustav Jung grote invloed gehad op het typeren van menselijk gedrag.

Jung: typering

De psycho-analist Jung is de grondlegger van persoonlijkheidstypering. Begin jaren twintig publiceerde hij 'Psychological Types' en onderscheidde type mensen gebaseerd op vier psychologische functies: denken, voelen, waarnemen en intuïtie. Hij combineerde deze functies met de tweedeling introvert/extravert. Voor de Persoonlijke Stijl Analyse is het onderscheid tussen denken, voelen en introvert, extravert interessant. Introverte mensen richten hun energie op hun innerlijke wereld. Extraverte mensen richten hun energie vooral op de 'buitenwereld'. Denkers beslissen op basis van hun ratio. Voelers beslissen op basis van hun emotie.

Marston: het DISC model

Eind jaren twintig ontwikkelde de Amerikaanse psycholoog Dr. William Moulton Marston het DISC model. Het DISC model is de basis van de Persoonlijke Stijl Analyse. Marston observeerde mensen en maakte onderscheid tussen actief en passief gedrag. Menselijk gedrag kan actief of passief zijn, afhankelijk van hoe wij onze omgeving ervaren: als vijandig of als goedgezind. Dit leidde tot een beschrijving van vier fundamentele temperamenten (DISC).

Ieder mens vertoont gedrag dat beïnvloed is door alle vier temperamenten. Er is echter één temperament dat overheerst in ons dagelijkse doen en laten (primaire temperament), ondersteund door een secundair temperament.

Vier fundamentele temperamenten

>> D Temperament: extravert en controlerend

Direct
Gedreven
Resultaat- en prestatiegericht
Hoog Tempo
Neemt leiding

>> I Temperament: extravert en relaterend

Hartelijk
Enthousiast
Gericht op contact
Prater
Impulsief
Verbaal sterk

>> S Temperament: introvert en relaterend

Betrokken
Vriendelijk
Attent
Teamspeler
Houdt van harmonie
Gesloten

>> C Temperament: introvert en controlerend

Denker
Observator
Afwachtend
Precies
Gesloten
Houdt van privacy

Persoonlijke Stijl Analyse

De Persoonlijke Stijl Analyse is gebaseerd op het DISC model van Marston. Het model maakt onderscheid tussen **introvert** (passief) en **extravert** (actief) gedrag en tussen **controlerend** (beheersen van de stressvolle omgeving) en **relaterend** (relateren met anderen in een ontspannen omgeving) gedrag.

Extraverte mensen zeggen wat ze te zeggen hebben, ze nemen vaak initiatief. Zij zijn direct in hun benadering en richten hun energie op anderen. Introverte mensen daarentegen spreken zich liever niet uit en luisteren. Zij richten hun energie op hun innerlijke wereld. Hun houding is vaak afwachtend. Hun benadering is dan ook indirect.

Controlerende mensen richten zich op dingen doen en resultaten behalen. Het handelen is rationeel en gericht op het controleren van de omgeving. Relaterende mensen richten zich op relaties met anderen. Zij laten zich meer leiden door hun emotie.

De Persoonlijke Stijl Analyse beschrijft niet uw persoonlijkheid, maar uw natuurlijke gedragstijl, uw kernpatroon. Het meet welke combinatie van temperamenten het sterkste aanwezig is en welke gedragstijl daaruit voort komt. We zijn ons niet bewust hiervan. Deze gedragstijl zijn we 'gewoon', het voelt als natuurlijk. Ons natuurlijk gedrag is verankerd in ons temperament.

- Gedrag van mensen is voorspelbaar en te vatten in gewoontepatronen en wel in 16 verschillende gedragstijlen;
- Gedragstijlen werken als 'filters' die invloed hebben op hoe wij ons gedragen, hoe wij het gedrag van anderen interpreteren en hoe wij naar anderen kijken;
- Een stijl is niet 'goed' of 'fout'. Iedere stijl heeft sterkten en uitdagingen afhankelijk van de context;
- Mensen doen wat ze doen om hun eigen redenen, omdat het hen wat oplevert;
- Ons kernpatroon is nauwelijks aan verandering onderhevig, het is verankerd in ons onderbewuste;
- Zijn de omstandigheden gunstig, dan passen we ons gedrag aan naar gelang de rol die we vervullen. Dan laten we gewenst gedrag zien;
- Is er een bepaalde mate van druk of stress, zijn de omstandigheden niet optimaal, dan zijn we geneigd om onbewust te reageren conform ons kernpatroon.

Aantekeningen

Het kernpatroon en gewenst patroon

Stijlanalyse meet het kernpatroon en het gewenst patroon.

kernpatroon: onbewust

Is er een bepaalde mate van stress en zijn de omstandigheden minder gunstig, dan vertonen we gedrag conform ons kernpatroon. Dit gaat als vanzelf omdat we onder een bepaalde mate van druk terugkeren naar onze natuurlijke gedragsstijl. Ons kernpatroon is het enige gedragspatroon dat voorspelbaar is omdat het verankerd is in ons onderbewustzijn. Tegelijkertijd is ons kernpatroon van wezenlijke invloed op de effectiviteit van ons handelen. Daarom beschrijft de Persoonlijke Stijl Analyse uw kernpatroon.

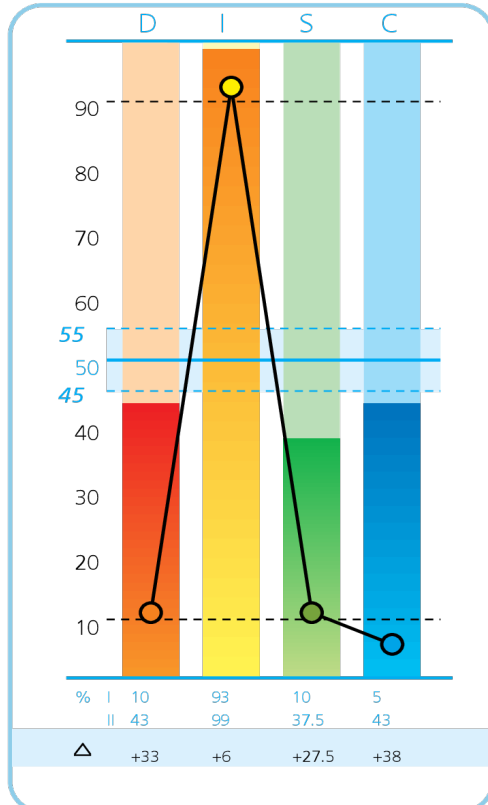
gewenst patroon: bewust

Zijn de omstandigheden gunstig en voelen we ons op ons gemak, dan stemmen we ons gedrag af op wat in onze ogen van ons wordt verwacht. Wij interpreteren onze omgeving, de situatie en handelen op een wijze die in onze ogen passend is. We zijn ons bewust van het gedrag dat van ons wordt gewenst. Wat we dan laten zien is gewenst gedrag.

Het is waardevol om te weten of het kernpatroon en het gewenst gedragspatroon erg verschillen van elkaar of juist niet. In één oogopslag kunt u zien hoeveel energie u aanwendt in aanpassing van uw gedrag.



8. Persoonlijke stijlpatronen - Grafieken



- Dominant
- Interactief
- Stabiel
- Consciëntieus

1-100% Uw resultaten vergeleken met die van anderen

- **Grafiek I (een)** Gewenst gedrag (onder gunstige omstandigheden)
- **Grafiek II (twee)** Natuurlijk gedrag (onder ongunstige omstandigheden)
- △ Het verschil tussen grafiek I en II

Er is **GEEN BELANGRIJKE VERANDERING** in uw gedrag waar te nemen als omstandigheden verschuiven van gunstig naar minder gunstig.

Gewenst patroon en Kernpatroon

Dit hoofdstuk geeft u inzicht in uw gedrag in gunstige omstandigheden en in minder gunstige omstandigheden.

Ervaart u de omstandigheden als prettig en gunstig, dan zult u gewenst gedrag vertonen. U ervaart in dit geval weinig stress en dat stelt u in staat om uw gedrag af te stemmen op de situatie. U reageert bewust op een wijze die in uw optiek past bij de situatie. U laat gewenst gedrag zien (zie grafiek I).

Ervaart u de omstandigheden als minder gunstig, dan kost het u moeite om gewenst gedrag te vertonen omdat u onder druk staat. U keert dan terug naar natuurlijk gedrag. Uw handelen wordt dan gedreven door uw onderbewuste, door gewoontepatronen die verankerd zijn in uw kernpatroon (zie grafiek II).

Grafiek I Gewenst patroon: gewenst gedrag

Zijn de omstandigheden gunstig, dan laat u gewenst gedrag zien. Daar kiest u bewust voor.

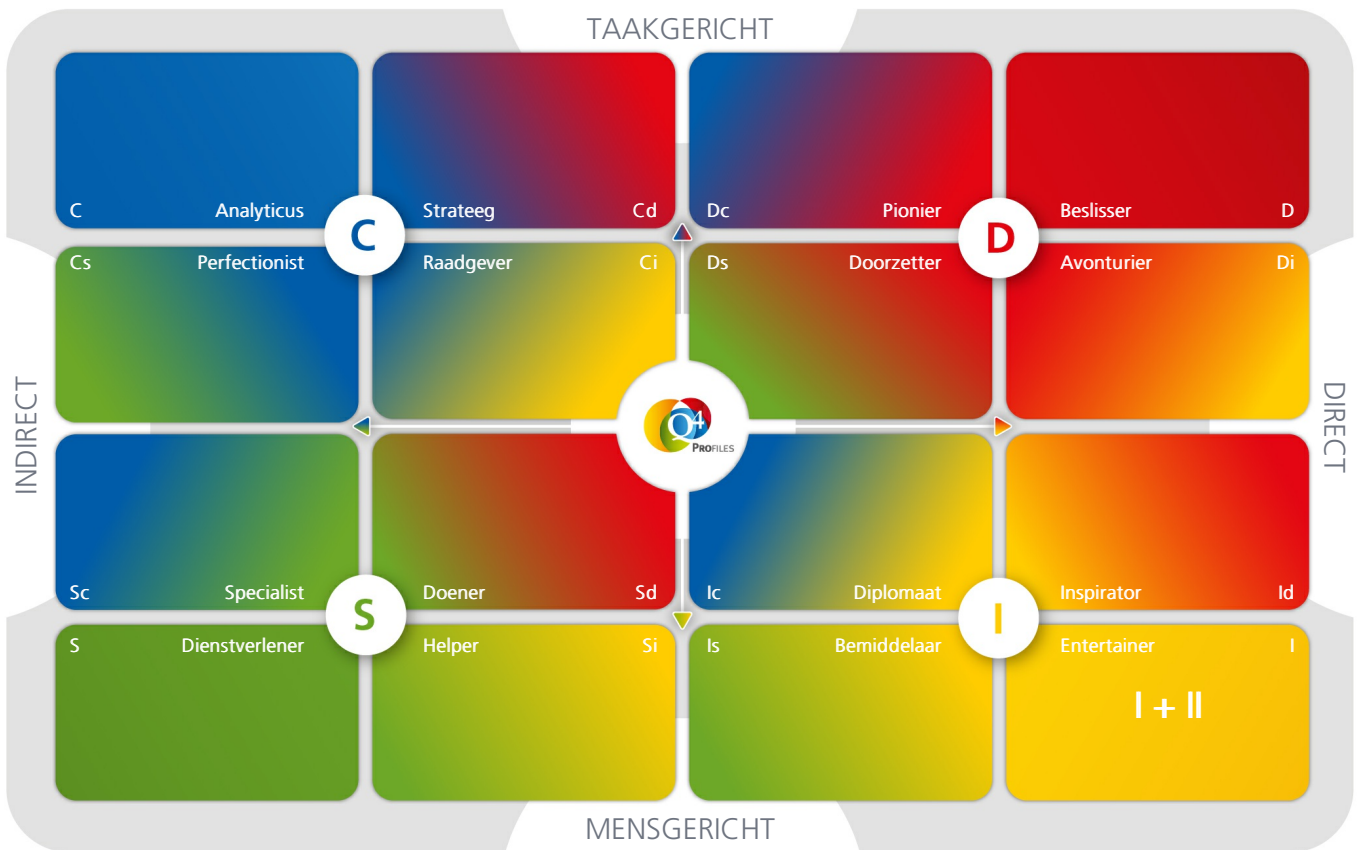
Grafiek II Kernpatroon: natuurlijk gedrag

Zijn omstandigheden voor u minder gunstig, dan laat u uw natuurlijk gedrag zien. Daar kiest u niet voor, daar bent u zich niet bewust van.

Normaliter zijn we ons meer bewust van ons gewenst gedrag in gunstige omstandigheden (grafiek I) dan van ons natuurlijk gedrag in minder gunstige omstandigheden (Grafiek II). Onze persoonlijke successen worden echter in grote mate beïnvloed door ons natuurlijk gedrag dat is verankerd in ons kernpatroon. Juist omdat we ons hier niet van bewust zijn, is het van belang om meer inzicht te krijgen in de persoonlijke effectiviteit van ons natuurlijk gedrag. Dan kunt u bepalen of uw natuurlijk gedrag u juist helpt óf belemmert in bepaalde situaties.

U krijgt bovendien inzicht in hoeverre uw gedragspatroon verandert als de omstandigheden verschuiven van gunstig naar minder gunstig. Hoe groter de verandering, des te meer energie u aanwendt om gewenst gedrag te vertonen. En de vraag is of die inspanning effectief is of juist niet en dan met name bekeken op de lange termijn.

Q4 profiles DISC grid



- I **Grafiek I (een)** Gewenst gedrag
(onder gunstige omstandigheden)
- II **Grafiek II (twee)** Natuurlijk gedrag
(onder ongunstige omstandigheden)



9. Zelfbeeld

Persoonlijke stijl en zelfbeeld

Komt uw persoonlijke stijl overeen met uw zelfbeeld, dan bent u zich bewust van uw gedrag en uw onbewuste basisbehoeftes.

Is het verschil tussen uw persoonlijke stijl en uw zelfbeeld groot, dan bent u zich niet zo bewust van uw gedrag en uw basisbehoeftes.

Zelfbeeld:

Zeer extravert

Sterk I Temperament:

Sterk mensgerichte aard

Hoe ziet u zichzelf?

Dit hoofdstuk vertelt iets over hoe u zichzelf ziet, uw zelfbeeld. Ziet u zichzelf als een prater of juist meer als een luisteraar? Vindt u van uzelf dat u bedachtzaam bent of bent u juist impulsief? Typeert u zichzelf als mensgericht of juist meer als taakgericht?

In voorgaande hoofdstukken kreeg u inzicht in uw onbewuste manier van doen, uw persoonlijke stijl. In dit hoofdstuk krijgt u inzicht hoe u zichzelf ervaart.

Het is interessant om te kijken of uw zelfbeeld en uw persoonlijke stijl dicht bij elkaar liggen. Immers dat geeft inzicht in hoeverre u zich bewust bent van uw gedrag en eigenschappen. Bent u zich bewust van uw basisbehoeftes en komt u daaraan tegemoet, dan zult u waarschijnlijk minder stress ervaren.

Hoe ziet u zichzelf?

- Als een prater. Als iemand die de behoefte heeft om te delen, om aan het woord te zijn.
- Als iemand die gemakkelijk risico's neemt. Risico's zijn kansen en bieden uitdaging. Die gaat u graag aan.
- Als iemand die houdt van actie en concrete doelen. Om resultaten te boeken is het volgens u vooral een kwestie van 'doen'. Niet een kwestie van praten.
- Als een initiatiefnemer. U doet dingen graag samen met anderen maar dan wel in de rol van natuurlijke leider of aanjager.
- Als een uitgesproken iemand. Als iemand die stellig is en graag positie inneemt.
- Als iemand die avontuur en afwisseling opzoekt. Als iemand die een hekel heeft aan routine en snel verveeld raakt.
- Als proactief. Als iemand die actie onderneemt in plaats van af te wachten. Daarvoor heeft u geen geduld.
- Als een direct persoon. Als iemand die snel reageert. U heeft geen tijd nodig om te overdenken.
- Als expressief. Als iemand wiens gezicht te lezen is. Of u iets prettig vindt, of juist niet: u kunt het niet geheimhouden.
- Als een spontaan persoon. Als iemand die zich graag laat verrassen. U laat uw planning dan graag los.
- Als intens en emotioneel. Zeker als u praat over dingen die u raken.
- Als extravert. Als iemand die graag praat. Graag zegt u wat u vindt.

Tips om op te laden

Hieronder vindt u tips om als het ware uw batterij op te laden.

U krijgt energie van:

- Mensen en gezelligheid
- Praten, delen en sparren
- Het woord nemen in een groep
- Spontane dingen doen
- Humor en luchtigheid
- In het middelpunt staan
- Entertainen
- Dromen verkopen, inspireren
- Complimenten en waardering en public

Wat kost u energie:

- Alleen zijn
- Ruzie en conflicten
- Schriftelijke communicatie, geen 'face to face' contact.
- Volgens planning en procedures werken
- Routine
- Gebrek aan humor, zwaarmoedigheid
- Stilte
- Publiekelijk afkraken
- Negeren

Basisbehoeftes van het I temperament

Hieronder vindt u de basisbehoeftes van uw kernpatroon. Het is erg belangrijk om tijd en ruimte te vinden om tegemoet te komen aan deze basisbehoeftes van uw belangrijkste temperament.

- Wil aardig gevonden worden en wil graag bewonderd worden.
- Vermijdt situaties die hem of haar publiekelijk in verlegenheid kunnen brengen.
- Wil in communicatie zijn met mensen, wil onderwerpen bespreken ongeacht of de relatie afstandelijk of informeel is.
- Moet ruimte hebben om hartelijk en enthousiast te zijn, moet zich kunnen uitdrukken.
- Wil sparren met anderen over ideeën.
- Wil niet belanden in ruzies of complexe situaties.
- Houdt ervan om met anderen te praten over zijn of haar gevoelens.
- Vindt het prettig om aangeraakt te worden.
- Houdt van spontane acties en zal deze ook initiëren.
- Wil graag met veel verschillende mensen omgaan.
- Is graag in het gezelschap van gezellige mensen met verschillende interesses.
- Zoekt bewust positieve mensen en situaties uit.
- Houdt van humor en grappen.
- Wil graag worden 'gezien' en streeft dan ook naar posities met een hogere zichtbaarheidgraad zoals voorzitter, entertainer, ceremoniemeester, enz.
- Geniet van humor die de draak steekt met eigen en andermans zwakke punten.
- Vermijdt spanningen en doorbreekt het liefst gespannen situaties door grapjes of leuke opmerkingen te plaatsen.
- Heeft een hekel aan stressvolle relaties, situaties en omstandigheden en zal de neiging hebben om deze te negeren.
- Wil van nature prettige en mooie momenten delen met anderen.



10. Communicatietips

Tien tips om effectiever te communiceren met mensen met een **D temperament**.

10 TIPS		ACTIE
Een persoon met een D temperament		
1	Iemand met een D temperament gaat graag in discussie op basis van feiten en mijdt het conflict niet.	Neem een standpunt in en ga in discussie op basis van feiten en argumenten, niet op basis van emoties of persoonlijke beleving.
2	Iemand met een D temperament vindt het prettig om de leiding te nemen.	Bied de mogelijkheid om invloed uit te oefenen of leiding te geven, maar geef wel duidelijk de kaders en grenzen aan want deze persoon heeft de neiging om grenzen te overschrijden.
3	Iemand met een D temperament laat graag zien wat hij heeft bereikt.	Bied de gelegenheid om successen te delen en geef erkenning voor hetgeen hij heeft bereikt.
4	Iemand met een D temperament delegeert graag.	Bied mogelijkheden om te delegeren. Zorg voor professionele ondersteuning, iemand die snel kan 'schakelen' en mee denken. Dat is prettig in samenwerking met deze persoon.
5	Iemand met een D temperament houdt van verandering.	Creëer nieuwe mogelijkheden en uitdagingen, bij voorkeur uitdagingen waar risico's aan verbonden zijn. Zorg voor variatie in werkzaamheden en taken.
6	Iemand met een D temperament wil zelf bepalen en kiezen.	Geef ruimte en bevoegdheden om tot bepaalde hoogte zelfstandig te mogen beslissen. Wees duidelijk binnen welke ruimte iemand vrij kan bewegen en vraag om terugkoppeling.
7	Iemand met een D temperament is resultaatgericht.	Zorg dat u met elkaar concrete doelen afspreekt en ondersteun als nodig, maar loop vooral niet in de weg, geef ruimte.
8	Iemand met een D temperament wil alleen de grote lijnen weten.	Wees 'to the point'. Richt u op de hoofdlijnen, blij zakelijk. Hij is allergisch voor wollig en vaag taalgebruik.
9	Iemand met een D temperament is een logische denker.	Verzamel feiten en argumenten en presenteer deze in logische volgorde. Maak samenvattingen met heldere koppen, logische verbanden en korte zinnen.
10	Iemand met een D temperament wil graag winnen of de beste zijn.	Laat zien hoe hij kan winnen. Creëer mogelijkheden en daag uit om "het spel" te spelen. Als de doelen worden gehaald, als het spel is gewonnen, beloon en erken.

Tien tips om effectiever te communiceren met mensen met een I temperament.

10 TIPS	Een persoon met een I temperament	ACTIE
1	Iemand met een I temperament wil contact en betrokkenheid met andere mensen.	Treed in contact en ga in gesprek. Uit uw betrokkenheid en laat iets van uzelf zien en vraag vooral. Deze persoon deelt graag zijn verhalen.
2	Iemand met een I temperament zoekt bevestiging en wil graag goed overkomen.	Uit uw goedkeuring en waardering. Laat merken dat u deze persoon bewondert en aardig vindt.
3	Iemand met een I temperament wil graag actie en levendigheid.	Vraag niet om te temperen in tempo of enthousiasme, maar geef de ruimte en ga mee in zijn tempo. Bied een levendige omgeving met genoeg prikkels.
4	Iemand met een I temperament heeft een zonnige optimistische kijk op het leven en 'droomt' graag over wat er allemaal mogelijk is.	Tracht niet te ontneren of de persoon in kwestie terug te brengen naar de realiteit die wellicht niet zo zonnig is. Ga mee in het optimisme en ga uit van mogelijkheden, niet van beperkingen.
5	Iemand met een I temperament wil graag horen dat hij het goed doet of heeft gedaan.	Uit uw welgemeende waardering over geleverde prestaties en de geboekte vooruitgang. Het liefst waar anderen bij zijn.
6	Iemand met een I temperament heeft een hekel aan conflicten en zal deze als het kan vermijden.	Als er sprake is van een conflict of meningsverschil verhef uw stem dan niet. Praat rustig en wordt niet persoonlijk. Richt u op de feiten en gebeurtenissen, maar toon ook medeleven.
7	Iemand met een I temperament is nogal chaotisch en heeft moeite om zaken op orde te krijgen.	Verwacht niet dat tips helpen en dat de persoon in kwestie hiermee uit de voeten kan. Doe het samen, hij kan dit niet alleen.
8	Iemand met een I temperament denkt en beleeft emotioneel.	Richt u op gevoelens en stel vragen die op het gevoel ingaan om zo persoonlijke meningen en commentaren te krijgen. Bevraag niet de logica of het waarheidsgehalte van hun beleving.
9	Iemand met een I temperament wil zich concentreren op de grote lijnen.	Vermijd details, laat het totaalplaatje zien zodat iemand overzicht krijgt.
10	Iemand met een I temperament laat zich graag enthousiasmeren en inspireren.	Maak tijd om plezier te maken en creëer een warme, vriendelijke, vrolijke omgeving.

Tien tips om effectiever te communiceren met mensen met een **S temperament**.

10 TIPS	Een persoon met een S temperament	ACTIE
1	Iemand met een S temperament vermijdt het nemen van risico's en kiest liever voor de veilige bekende weg.	Maak duidelijk hoe uw aanpak of idee risico's verkleint of uitsluit, dat geeft een gevoel van veiligheid. Ga vooral niet voorbij aan de risico's door bijvoorbeeld te relativiseren of alleen de voordelen te noemen.
2	Iemand met een S temperament is een logische denker en wil graag oorzaken en gevolgen weten.	Zorg voor een logische redenering en degelijke onderbouwing. Spring niet van de hak op de tak, dat ervaart deze persoon als chaotisch.
3	Iemand met een S temperament wil graag welgemeende waardering, maar zal er niet om vragen.	Geef complimenten en laat oprechte waardering zien. Zo kunt u simpelweg de behulpzaamheid en vriendelijke omgang prijzen.
4	Iemand met een S temperament prefereert rust en kalmte.	Zoek het juiste moment en creëer een ontspannen en vriendelijke atmosfeer. Val niet zomaar met de deur in huis en vermijd stemverheffing. Praat met een rustige stem en gelijkmatige intonatie.
5	Iemand met een S temperament is een teamspeler en treedt niet graag zelf op de voorgrond.	Zorg voor prettige teamomgeving. Dat wil zeggen een team dat stabiliteit biedt en waardering heeft voor deze persoon. Zet hem niet in de spotlights. Hij geniet meer van een rol op de achtergrond.
6	Iemand met een S temperament vindt het uitermate prettig iets voor anderen te doen in de vorm van hulp of ondersteuning.	Geef hem de mogelijkheid om feitelijk hulp of ondersteuning te bieden aan anderen. Doe een beroep op zijn hulpvaardigheid, dan voelt hij zich nuttig en gewaardeerd. Niet vragen om hulp zal hij ervaren als passeren.
7	Iemand met een S temperament houdt niet van conflicten, ruzies of onenigheid en zal zich terugtrekken als hij hiermee wordt geconfronteerd.	Voorkom stemverheffing of agressie. Richt u vooral op samenwerking en op gezamenlijkheid van belangen.
8	Iemand met een S temperament wil graag persoonlijk betrokken zijn bij hetgeen hij doet.	Laat zien dat u oprecht geïnteresseerd bent. Houd hem op de hoogte. Stel vragen en nodig uit om te vertellen en luister dan vooral.
9	Iemand met een S temperament wil graag weten wat er van hem wordt verwacht, hij wil weten wat hij moet doen om aan verwachtingen te voldoen.	Geef duidelijke instructies, stap-voor-stap. Vraag of het helder is, loop samen de stappen na. Deze persoon zal bij onduidelijkheid niet snel om opheldering vragen. Check daarom of de instructie helder is.
10	Iemand met een S temperament vindt het niet prettig om voor een voldongen feit komen te staan of om plots te moeten beslissen.	Bereid hem voor, zet uiteen wat er gaat gebeuren. Geef bedenktijd als het gaat om beslissen of als u een reactie wilt. Zo kunt u bijvoorbeeld voorstellen om niet in dezelfde maar een volgende vergadering te beslissen of te reageren.

Tien tips om effectiever te communiceren met mensen met een C temperament.

10 TIPS	Een persoon met een C temperament	ACTIE
1	Iemand met een C temperament wil geen fouten maken en dingen op de juiste manier doen.	Deze persoon heeft de tijd nodig om te onderzoeken en te analyseren. Dit is de manier voor hem om het 'juiste' antwoord te vinden. Geef wel grenzen aan om eindeloze analyse en studie te voorkomen.
2	Iemand met een C temperament is rationeel en is gericht op logica.	U kunt overtuigend zijn door met cijfers en bewezen feiten te komen. Overtuigen op basis van emoties zal averechts werken.
3	Iemand met een C temperament wil graag informatie hebben om te kunnen analyseren.	Geef zoveel mogelijk schriftelijke informatie en relevante data en laat hem zelf een conclusie trekken of oordelen. Hij zal uw oordeel altijd in twijfel trekken en zelf willen analyseren.
4	Iemand met een C temperament is precies en accuraat en gericht op het ontdekken van onvolkomenheden.	Zorg ervoor dat u goed bent voorbereid en geordend. Voorkom dat u op het laatste nippertje binnen komt vallen of te laat bent. Als u iets op schrift zet, let op fouten.
5	Iemand met een C temperament voelt zich aangetrokken tot zaken die te maken hebben met de bewaking van de kwaliteit.	Maak gebruik van deze natuurlijke interesse en geef de persoon in kwestie een rol hierin. Focus in discussie op bewezen kwaliteitsaspecten van het product of aanpak of geef aan dat de kwaliteit niet in het gedrang komt.
6	Iemand met een C temperament heeft behoefte aan privacy en houdt graag werk en privé gescheiden.	Kies voor een wat formele benadering en kom niet fysiek te dichtbij. Dat voelt ongemakkelijk. Stel, zeker in het begin, geen persoonlijke vragen. Pas als u iemand beter kent, is het tijd om wat persoonlijker te worden.
7	Iemand met een C temperament is in de eerste plaats een denker. Iemand die graag lang en diep nadenkt.	Geef tijd en ruimte om na te kunnen denken, en wel alleen. Laat de persoon in kwestie met rust. Oefen geen druk uit.
8	Iemand met een C temperament is voorzichtig en bedachtzaam en houdt niet van een directe benadering. Dit zal hij als aanvallend en bedreigend interpreteren.	Kies voor een meer indirecte benadering met woordkeuze die niet absoluut of stellig is. Laat zien dat u weet waarover u praat en dat u goed heeft nagedacht over wat u zegt of doet.
9	Iemand met een C temperament vermijdt het conflict omdat dit kan betekenen dat de persoonlijke eer op het spel komt te staan.	Voorkom verbaal geweld en word niet persoonlijk in discussies. Ga in het geval van conflicten tactvol te werk. Vraag rustig om uitleg. Geef de persoon in kwestie de mogelijkheid om met een geheven hoofd het 'strijdveld' te verlaten.
10	Iemand met een C temperament wil het liefst dingen zelf doen. Dan gebeurt het in ieder geval op de correcte wijze.	Geef hem een positie waarbij hij of zij kan controleren in het geval van delegeren. Of geef aan dat u zelf controleert en dat de kwaliteit en zorgvuldigheid niet in het gedrang komen.



Persoonlijke Commerciële Stijl (DISC) Profiel





11. Persoonlijke commerciële stijl inleiding

Q4 Persoonlijke Commerciële Stijl

- Inzicht in uw persoonlijke Commerciële Stijl: sterkten en valkuilen
- Persoonlijke score in het zes stappen model van een verkoopproces
- Lezen en herkennen van de DISC stijl van de klant
- Aanpassen aan de DISC stijl van de klant

Uw Persoonlijke Stijl (DISC) profiel geeft u inzicht in uw eigen gedrag en uw communicatiestijl. Daarmee heeft u uw zelfkennis en zelfinzicht vergroot. Zodat u zich meer bewust bent van uw gedrag, uw onbewuste drijfveren en uw communicatiestijl. Dit basisprofiel is algemeen van aard.

Het Persoonlijke Commerciële Profiel is een toepassingsprofiel. In dit profiel krijgt u specifieke informatie over uw stijl in sales, in een commerciële omgeving. Om op commercieel gebied meer successen te boeken. We doelen hier niet alleen op verkopen van producten, maar ook op het 'verkopen' van kennis en adviesuren.

We staan stil bij de specifieke kwaliteiten en aandachtspunten van uw stijl op commercieel gebied. Hiervoor gebruiken wij het zes stappen model van een verkoopproces. Vervolgens krijgt u inzicht in hoe u de DISC stijl van de klant kan herkennen en welke basisbehoeften relevant zijn bij commercieel handelen.

Dan is het de kunst om uw gedrag en communicatie af te stemmen op de DISC stijl van de klant. Met welke klant ervaart u juist een klik? Met welke klanten juist niet? Waar moet u op letten als u met iemand in gesprek gaat die op u lijkt of die heel verschillend van u is?

Commercieel succesvol zijn begint bij zelfinzicht, en inzicht in de klant. Zodat u weet waar u sterk in bent en waarin juist niet. Het DISC model geeft de mogelijkheid om de ander beter te begrijpen. Zodat u zich beter kunt inleven en daardoor effectiever zult worden op commercieel gebied.



12. Persoonlijke commerciële stijl

PERSOONLIJKE COMMUNICATIESTIJL ENTERTAINER IN HET KORT:

STERKTEN

- Optimistisch
- Energiek en enthousiast
- Verhalenverteller
- Flexibel
- Weet mensen te binden

VALKUILEN

- Moeite met structuur
- Teveel ruimte innemen
- Gebrek aan efficiency
- Gemakzuchtig
- Zakelijk en privé scheiden

Persoonlijke communicatiestijl van de Entertainer:

STERKTEN

Optimistisch

- U bent van nature optimistisch en ziet overal kansen en mogelijkheden. Ideeën komen vanzelf. U laat zich niet beperken door de bestaande situatie. U bent iemand die dan ook een goed gevoel heeft voor trends, of zelf trends kan ontketenen.

Energiek en enthousiast

- Waar u binnenkomt gebeurt wat. U heeft het vermogen om met uw energie de aandacht naar u toe te trekken en mensen voor u te winnen. Dat doet u met humor en charme.

Verhalenverteller

- U bent iemand die verkoopt via een verhaal. U heeft het vermogen om zo gepassioneerd een verhaal te vertellen dat mensen graag naar u kijken en luisteren. U kunt een verhaal zo beeldend en vanuit de emotie vertellen, dat mensen daardoor geraakt worden.

Flexibel

- U vindt het prettig om buiten de paden te lopen. U bent dan ook meegaand als het gaat om veranderingen of nieuwe initiatieven. Dan laat u gemakkelijk het oorspronkelijke plan los en gaat vol enthousiasme met nieuwe plannen aan de slag.

Weet mensen te binden

- U bent zo gericht op de relatie met de klant dat u veel persoonlijke aandacht geeft. Daarmee weet u mensen aan u te binden. Dat maakt u een uitstekende netwerker. In contact neemt u de scheiding tussen privé en zakelijk niet zo nauw. Klanten kunnen zomaar vrienden worden.

Aantekeningen

Persoonlijke communicatiestijl van de Entertainer:

VALKUILEN

Moeite met structuur

- U ziet zoveel mogelijkheden, heeft zoveel ideeën dat u niet meer weet waar u moet beginnen. Of hoe u zich kunt beperken op wat werkelijk belangrijk is. Daarom heeft u moeite om een presentatie of gesprek gestructureerd te voeren.

Teveel ruimte innemen

- U bent iemand waar anderen graag naar luisteren. Maar soms praat u zelf zoveel dat de ander geen ruimte krijgt om ook een rol te vervullen. In één op één gesprekken moet u erop letten dat u doelbewust soms uw mond houdt, vraagt en luistert.

Gebrek aan efficiency

- Als u enthousiast bent dan bent u niet bezig met tijd, planning of efficiency. Daarmee verliest u veel productieve tijd. Deadlines komen hierdoor regelmatig in het gedrang. En dat is niet wenselijk als klanten daar afhankelijk van zijn.

Gemakzuchtig

- Als u het kunstje vaker heeft gedaan raakt u verveeld en bent u niet meer scherp. Dan wordt u gemakkelijk. Dat gaat ten koste van voorbereiding, zorgvuldigheid en opvolging. Dan is het moeilijk om afspraken na te komen. Zelfs op tijd komen is dan een probleem.

Zakelijk en privé scheiden

- U vertrouwt de ander van nature. Zeker als zakelijk en privé met elkaar zijn verweven. U vindt het dan lastig om zakelijk te blijven. U neigt dan teveel 'weg' te geven.



13. Stappen in sales

Aantekeningen

Het proces van adviseren of verkopen is opgedeeld in zes stappen. Iedere stap vraagt om specifieke kwaliteiten. De grafiek geeft weer in welke mate u die specifieke kwaliteiten in huis heeft.

Uitleg stappen:

Stap 1: Voorbereiding

Doelstelling bepalen, klantinformatie verzamelen, agenda vaststellen, mogelijke scenario's uitdenken

Stap 2: Contact leggen

Inleven in de ander, luisteren, empathie laten zien

Stap 3: Verkenning

Onderzoeken van de vraagstelling, doorvragen, samenvatten, mogelijkheden en oplossingen bedenken

Stap 4: Samenwerking

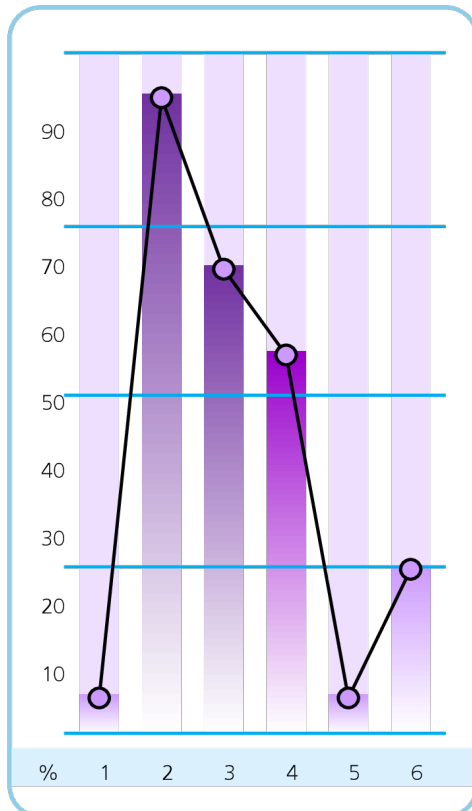
Vertrouwen creëren, gezamenlijkheid benadrukken, duidelijkheid krijgen over wederzijdse verwachtingen

Stap 5: Afronding

De deal sluiten, een volmondig 'ja' krijgen, samenvatten, onderhandelen, afspraken maken over vervolg

Stap 6: Relatiebeheer

Nazorg, monitoren van implementatie, contact onderhouden.



- 1 Voorbereiding
 - 2 Contact leggen
 - 3 Verkenning
 - 4 Samenwerking
 - 5 Afronding
 - 6 Relatiebeheer
- 1-100% Uw resultaten
 1% = Minder waarschijnlijk
 100% = Meer waarschijnlijk
- **Grafiek I (een)** Gewenst gedrag (onder gunstige omstandigheden)
 ■ **Grafiek II (twee)** Natuurlijk gedrag (onder ongunstige omstandigheden)

DE ENTERTAINER

Stap 1: Voorbereiding

U heeft de neiging om helemaal niet voor te bereiden. Onder de mom van spontaniteit. Het risico is dat u niet professioneel overkomt en de boodschap die u wilt uitzenden niet echt wordt opgepakt.

Stap 2: Contact leggen

Deze stap is de stap waar u nauwelijks moeite voor hoeft te doen. U legt heel gemakkelijk contact. Uw enthousiasme en nieuwsgierigheid zorgen ervoor dat u steeds het initiatief neemt om contact te leggen.

Stap 3: Verkenning

U verkent alle mogelijke wegen die te bewandelen zijn. Daarbij laat u zich leiden door uw gevoel en intuïtie. U kiest nooit voor de standaardbenadering. Dat levert verrassende inzichten en ideeën op.

Stap 4: Samenwerking

U houdt ervan om met mensen samen te werken. Om samen met anderen uw doel te bereiken. U heeft wel de neiging om in samenwerking veel ruimte in te nemen.

Stap 5: Afronding, de deal sluiten

U heeft heel veel moeite om af te ronden of door te pakken of aan te sturen op een beslissing. Directheid gaat u uit de weg om dat dit mogelijk ten koste van de relatie kan gaan.

Stap 6: Relatiebeheer

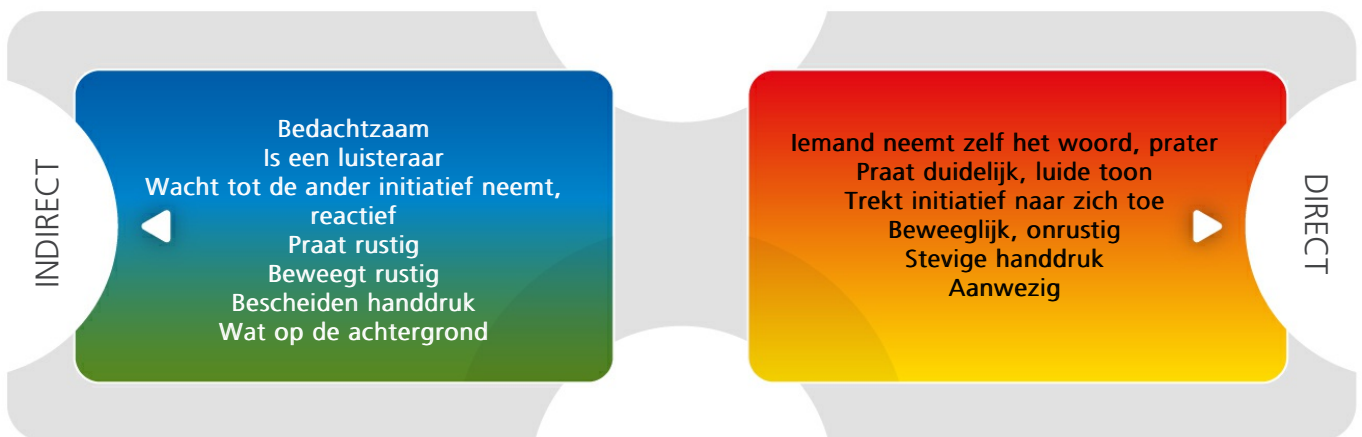
Deze stap vindt u niet zo interessant. Wel het persoonlijk onderhouden van contact. Maar bewaken van voortgang liever niet. Liever richt u zich weer op een nieuwe klus. Leg daarom uitwerking en bewaking van voortgang bij iemand anders neer.



14. Herkennen van de stijl van de klant

U heeft inzicht in uw eigen stijl. Nu is het de kunst om de stijl van de klant te herkennen. Hoe kunt u de ander plaatsen in het DISC model? Volg de stappen om de DISC stijl te herkennen en de klant te kunnen plaatsen in het DISC model.

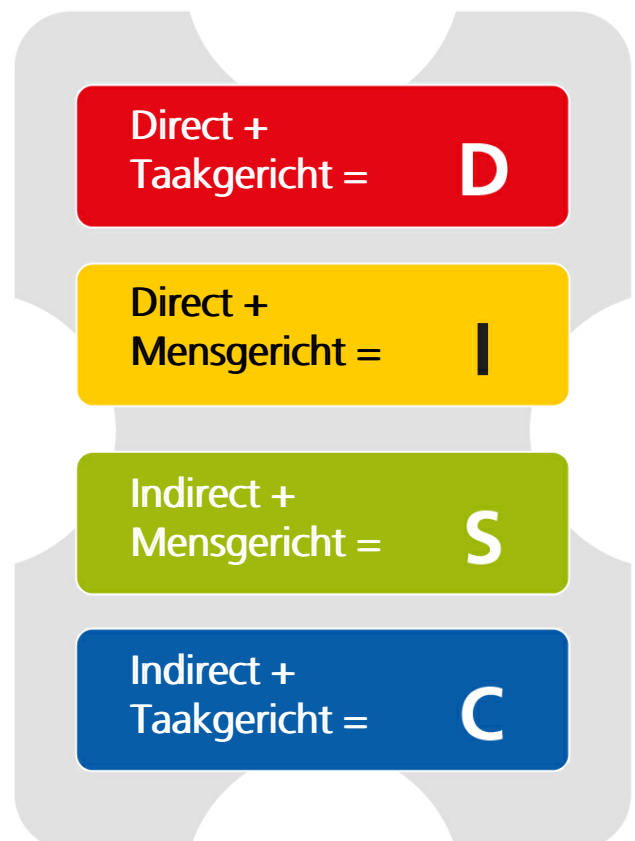
Stap 1 Stel vast of de klant meer INDIRECT of DIRECT is:



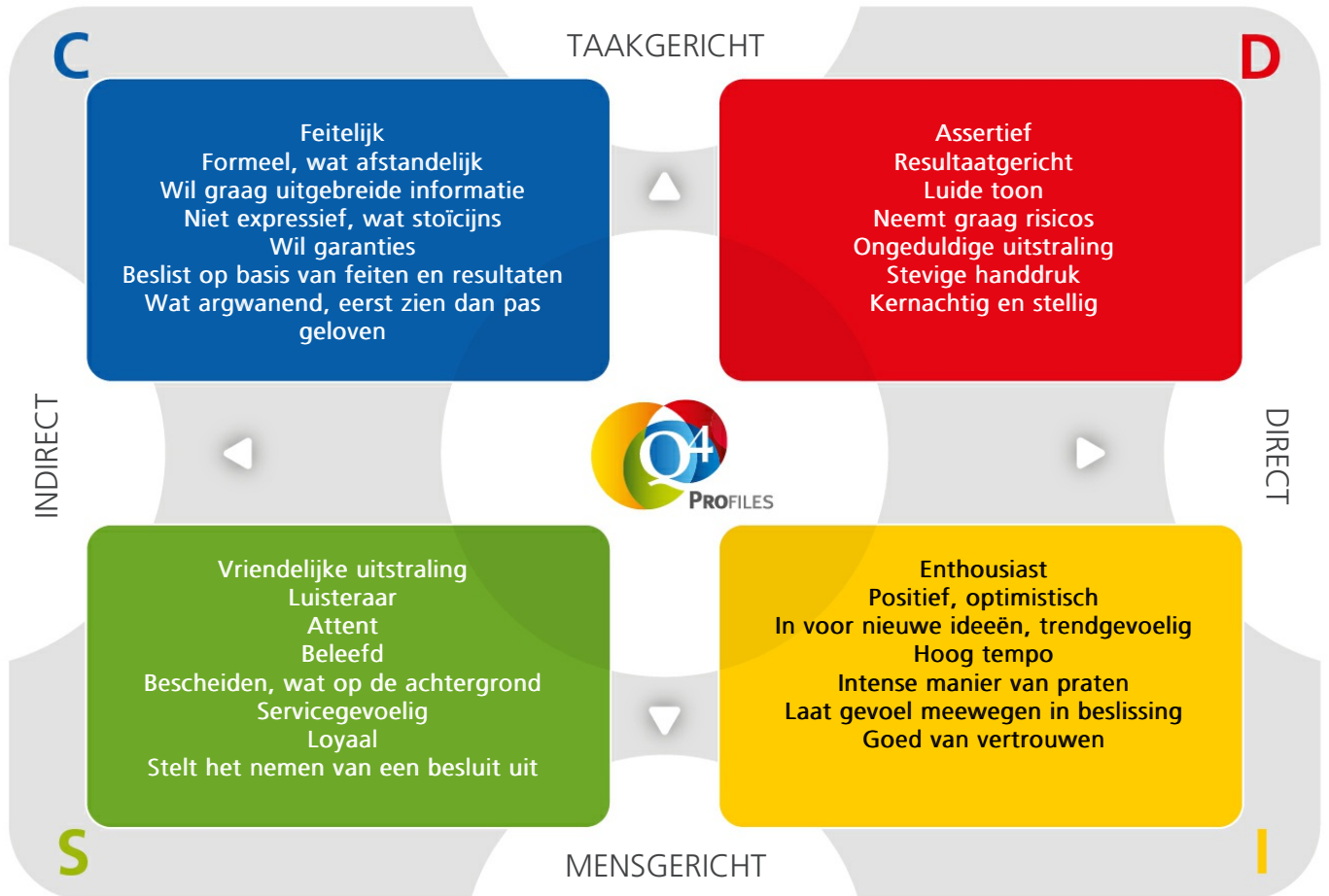
Stap 2 Stel vast of de klant meer TAAK- of MENSgericht is:



Stap 3 Combineer de uitkomsten:

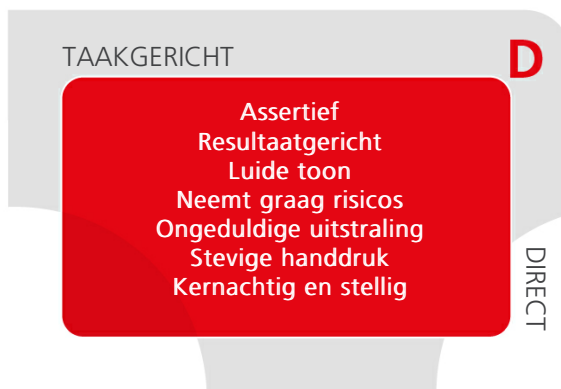


Stap 4 Herkennen en plaatsen van de klant:





- Klanten hebben de neiging om positief te reageren op mensen die dezelfde stijl hebben als henzelf.
- Verkopers, adviseurs gaan uit van zichzelf. Wat zij belangrijk vinden - gekoppeld aan hun stijl - zal de klant ook belangrijk vinden.



15. Succesvol verkopen

Om succesvol te verkopen is het van belang dat u aansluit bij de stijl van de klant. Wat vindt dit type belangrijk in het verkoopproces? Waar is de klant gevoelig voor? Dat vindt u hieronder beschreven gekoppeld aan aandachtspunten voor u persoonlijk.

Wat doet en denkt een type D klant

Deze klant is zelfverzekerd, resultaatgericht en houdt ervan om snel te beslissen. Dit type wil echter wel een keuze hebben om zelf te beslissen, zal het gesprek graag willen sturen en houdt er niet van om tijd te verliezen. De D klant wil graag nieuwe dingen uitproberen en is veranderingsgericht. De D type is assertief en gaat graag de discussie aan. Onbewust is deze klant bang om geen grip te hebben of om onrechtvaardig te worden behandeld.

Aandachtspunten voor de Entertainer

- De D klant daagt u uit en kan nogal provocerend uit de hoek komen. Dan gaat u twijfelen aan uw eigen persoon. Blijf zeker en kordaat.
- Een D klant houdt van uitdaging. U heeft de neiging om zich ook te focussen op mogelijke risico's en beren op de weg. Dat ervaart een D persoon als remmend.
- U heeft veel woorden nodig om te zeggen wat u wilt. Vooral als u zich niet zo zeker voelt. De D klant houdt van kort en bondig. Focus daarom op resultaat en let op de tijd.
- Een D klant beslist snel. Maak daar gebruik van, ook al houdt u er zelf niet van om direct tot zaken te komen. En denk van te voren na over mogelijke deals. Zodat u direct een aanbieding kunt doen.
- Probeer praktisch te zijn in uw aanpak. Besteed niet teveel aandacht aan het waarom of de methode, maar richt u op het resultaat. Het liefst op korte termijn.



Wat doet en denkt een type I klant

Deze klant hecht grote waarde aan persoonlijke 'klik'. Dit type is een impulsieve beslisser die oordeelt op het relationele niveau. Type I wil graag bouwen aan een persoonlijke relatie. Is extravert en energiek en wil graag nieuwe dingen uitproberen en ervaren. Ook is dit type gevoelig voor trends en imago. En wil dus graag goed uit de verf komen. Onbewust wil de I klant vooral aardig gevonden worden.

Aandachtspunten voor de Entertainer

Dit type lijkt op u. U spreekt als het ware dezelfde taal.

- Deze klant vindt het net als u prettig om te praten en ervaringen te delen. Daar kunt u veel tijd mee verliezen omdat jullie elkaar versterken.
- Een I klant is graag aan het woord. Dat betekent dat u moeite moet doen om de klant te laten praten en meer te luisteren.
- Eindeloos kunnen jullie samen brainstormen over mogelijkheden en ideeën ontwikkelen. Probeer dit ook concreet te maken en door te denken.
- Net als u is de I klant goed van vertrouwen en niet zorgvuldig in het vastleggen van afspraken. Dwing u zelf om zakelijk te zijn en leg vast wat u heeft afgesproken.
- De I klant is heel enthousiast maar is ook vaak met veel tegelijk bezig. En het enthousiasme kan dan wegzakken. Blijf consequent contact zoeken. Ook al kost dat u moeite.

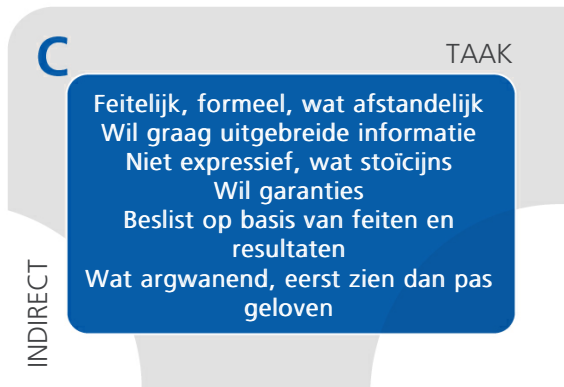


Wat doet en denkt een type S klant

Dit type houdt van rust en stabiliteit. Het S type is vriendelijk en servicegericht wil graag anderen helpen. Dit type hecht waarde aan het opbouwen van een lange termijn relatie en heeft vertrouwen en loyaliteit hoog in het vaandel staan. Garanties en servicegerichtheid zijn belangrijk. Dit type vindt het lastig om een keuze te maken en is daarom voorzichtig in het nemen van een beslissing. Type S hecht aan zekerheden en service en heeft moeite met veranderingen. Onbewust is dit type bang om zekerheden te verliezen.

Aandachtspunten voor de Entertainer

- Een S klant is rustig van aard en zal uw enthousiasme en aanwezigheid kunnen ervaren als overdonderend. Houd daar rekening mee.
- Denk aan uw tempo en uw volume. Praat wat langzamer en zachter. Dan komt de boodschap veel beter binnen.
- Een S klant ziet beren op de weg, zeker als het gaat om veranderingen. Erken de zorg en besteedt daar aandacht aan.
- De S klant is van nature bescheiden. Spreek uw waardering uit. En vraag naar succesverhalen. Blijf zelf wat op de achtergrond.
- Een S klant is niet in eerste instantie enthousiast en vol vertrouwen. Dat moet groeien en heeft tijd nodig. Houd daar rekening mee. U bent daar anders in.



Wat doet en denkt een type C klant

De C klant vraagt zich steeds af of het juist is wat u zegt. En is daarom gevoelig voor bewijzen en valide argumenten. Op basis daarvan worden beslissingen genomen. Type C laat zich niet leiden door relationele of emotionele argumenten en geeft de voorkeur aan een zakelijke en wat afstandelijke houding. Pas in een latere fase kan er meer een vertrouwensband worden opgebouwd. In eerste instantie zal deze klant kritisch, wat argwanend het gesprek in gaan. Onbewust wil de de C klant de juiste beslissing nemen en gelooft niet zomaar wat iemand anders beweert. Dit type zal zelf aanvullende informatie inwinnen en toetsen of wat u zegt ook valide is.

Aandachtspunten voor de Entertainer

Dit type klant is in alle opzichten het tegenovergestelde van u. Daarom zal u met dit type klant weinig natuurlijke 'klik' ervaren.

- Bereid u goed voor en kom op tijd. Daar beoordeelt een C klant u op. Geef ook ruim van te voren aan wanneer u komt en waarom. Kom niet zomaar spontaan langs. Dan overvalt u de klant.
- U neemt besluiten op basis van uw gevoel. Een C klant beslist op basis van feiten, zo objectief mogelijk. Overtuig daarom niet met gevoelsargumenten. Richt u op feiten.
- U gaat het liefst voorbij aan risico's en negatieve scenario's. De C klant wil deze juist in kaart brengen en bespreken. Ga daarin mee, beantwoord alle vragen en geef informatie.
- De houding van de C klant ervaart u als afstandelijk, u houdt van een persoonlijke benadering gericht op contact. Dat kan botsen. Neem daarom ook wat afstand, kies voor een meer formele benadering. Ook al heeft u de neiging juist nog persoonlijker te worden om contact te maken.
- Een C klant is erg zorgvuldig en doet wat is beloofd. Maak geen beloftes die u niet kunt nakomen. Dat gaat ten koste van het vertrouwen.
- Informeer de C klant. Laat zien wat u doet, laat weten wat er allemaal speelt. CC bijvoorbeeld mails. Leg afspraken vast. Hoe meer u informeert, hoe groter het vertrouwen zal zijn omdat transparant is wat u allemaal doet.



16. Q⁴ profiles analyses

Q⁴ Motivatieprofiel

Mensen motiveren zichzelf en worden gedreven door hun eigen redenen, drijfveren, waarden en interesses. Hoe gemotiveerder iemand is, des te effectiever het gedrag zal zijn en des te harmonieuzer de relaties met anderen zullen zijn. Het Motivatieprofiel geeft inzicht in wat iemand wel of niet zal doen, vanuit onbewuste drijfveren (**Stijl**), vanuit persoonlijke **waarden** en overtuigingen en vanuit **interesses**.

We krijgen inzicht in wat iemand intrinsiek motiveert of juist niet. Met name de combinatie van analyses stelt ons in staat om te sturen op tevredenheid, effectiviteit en persoonlijk welzijn.

Het Persoonlijke Stijl Profiel

Het Persoonlijke Stijl Profiel beschrijft wat iemand van nature wel of niet zal doen en hoe iemand bepaalde situaties aanpakt. Het geeft ons tevens inzicht in onbewuste drijfveren, die samenhangen met ons kernpatroon en die een grote rol spelen in ons dagelijks handelen.

Het Persoonlijke Waarden Profiel

Het Persoonlijke Waarden Profiel beschrijft ons persoonlijke waarden perspectief. Ons waarden perspectief vertelt wat we vinden dat we zouden moeten doen. Het geeft ons inzicht in wat we belangrijk vinden, welke zienswijze we hebben als het gaat om sociale en maatschappelijke vraagstukken. In tegenstelling tot het Persoonlijke Stijl Profiel gaat het hier om bewuste drijfveren. We kiezen bewust voor een bepaald waarden perspectief.

Het Persoonlijke Interesses Profiel

Het Persoonlijke Interesses Profiel geeft ons inzicht in iemand werk- en privé interesses. Het geeft inzicht in welke passies iemand heeft, waar iemand warm voor loopt.

DISCOVERYMap

DISCOVERYMap brengt uw gedrag in kaart op basis van het DISC model. Deze persoonlijke landkaart geeft aan waar u 'woont' en in welke gebieden u zich thuis voelt. De hoofdstad is de stad met uw naam. De overige termen en namen zijn omschrijvingen van uw natuurlijke gedragstijl, uw kernpatroon.



17. Wie is Q⁴ Profiles?

Het is de missie van Q4 Profiles om mensen te bereiken en te beraken door gedrag inzichtelijk te maken. Wij willen begrip tussen mensen vergroten en hen effectiever laten zijn in wat zij doen. Met als ultiem doel: meer tevredenheid en plezier in werk en relaties.

UW KRACHT?
UW HOUDING?
UW VOORKEUR?
UW STIJL?

Q4 Profiles
Maarse & Kroon Hof 7
1431 PB AALSMEER
0297 361 484
info@q4profiles.com
www.q4profiles.nl

Gedrag is alles

In ons werk en in ons privéleven is gedrag in grote mate bepalend of we wel of niet succesvol zijn. Kennis en vaardigheden spelen een rol, maar het is vooral een kwestie van gedrag. Het onbewuste heeft grote invloed op ons dagelijks handelen. Ook al weten we dat we iets niet zouden moeten doen, we hebben toch de neiging om dat gedrag te vertonen. Onze voorkeursstijl - ons kernpatroon - is zo sterk, dat het ons gedrag in sterke mate bepaalt. Het is onbewust gedrag.

Inzicht in ons gedrag - in hoe we iets doen en waarom we iets doen - helpt ons om onze talenten en kwaliteiten te benutten. Het maakt ons bewust van het effect van ons gedrag en hoe we effectiever kunnen zijn. Als we weten wat motiveert, kunnen we daar bij aansluiten.

De sleutel tot gedrag

Q4 Profiles is specialist in gedragsanalyses. Met instrumenten die gedrag, houding, stijl van communicatie en persoonlijke kracht van personen in beeld brengen. Onze kracht is dat we de bewuste en onbewuste drijfveren helder onderscheiden en effectief in kaart brengen.

Aan de hand van onze rapportages kunt u zich richten op die drijfveren welke vaak onder de oppervlakte liggen en meestal onbenoemd blijven. U kunt uw effectiviteit verhogen en begrijpen dat iemand het één doet, terwijl deze het ander wil. En het wordt duidelijk hoe bewust en onbewust gedrag zich tot elkaar verhouden.

Meer weten? Neem contact op met Q4 Profiles, info@q4profiles.com of kijk op www.q4profiles.nl voor meer informatie.