



Myynti-Peili

integro **peili**[™]
Onnistuneita kohtaamisia

Myyntityö murroksessa

Vaatimukset myyjää ja asiakaspalvelua kohtaan ovat kasvaneet entisestään. Digiajassa yksittäisen asiakaskohtaamisen arvo korostuu. Usein asiakas on myyjän tavatessaan jo pitkällä ostoprosessissa ja odottaa myyjältä sekä asiantuntemusta että onnistunutta asiakaskohtaamista.

Tuloksellisessa myyntityössä ja onnistuneissa asiakaskohtaamisissa ratkaisevassa roolissa ovat vuorovaikutustaidot sekä kyky vaikuttaa asiakkaaseen.

Myynti-Peili auttaa kehittämään vaikuttamistaitoja. Se kuvaa, millainen olet myyjänä ja asiakaspalvelijana, millaisia asiakkaasi ovat, ja miten rakennat luottamusta erityyppisten ihmisten kanssa.



Myynti-Peili

Valmennustyökalu

Myynti-Peili on Peili-käyttäytymisprofiilista tuloksellisen myyntityön ja onnistuneiden asiakaskohtaamisten avuksi kehitetty palautetyökalu. Myynti-Peili sisältää käyttäytymistyyli- ja luottamuspalautteet, jotka perustuvat itsearvion lisäksi aina myös muiden henkilöiden antamiin palautteisiin.

Palautteen antia

- Tunnet itsesi – omat vahvuutesi ja kehitysalueesi myyjänä ja asiakaspalvelijana
- Tunnistat asiakkaasi – erityyppiset ihmiset ostajina
- Osaat rakentaa luottamusta – löydät yhteisen kielen erityyppisten ihmisten kanssa
- Toimit tilanneherkästi – tunnistat asiakkaiden erilaiset tarpeet myyntitapahtuman ja asiakaskohtaamisen eri vaiheissa
- Tehostat yhteistyötä – rakentavan vuorovaikutuksen edistäminen omassa työyhteisössä

Myynti-Peilin palauteosiot

1. Käyttäytymistyyli

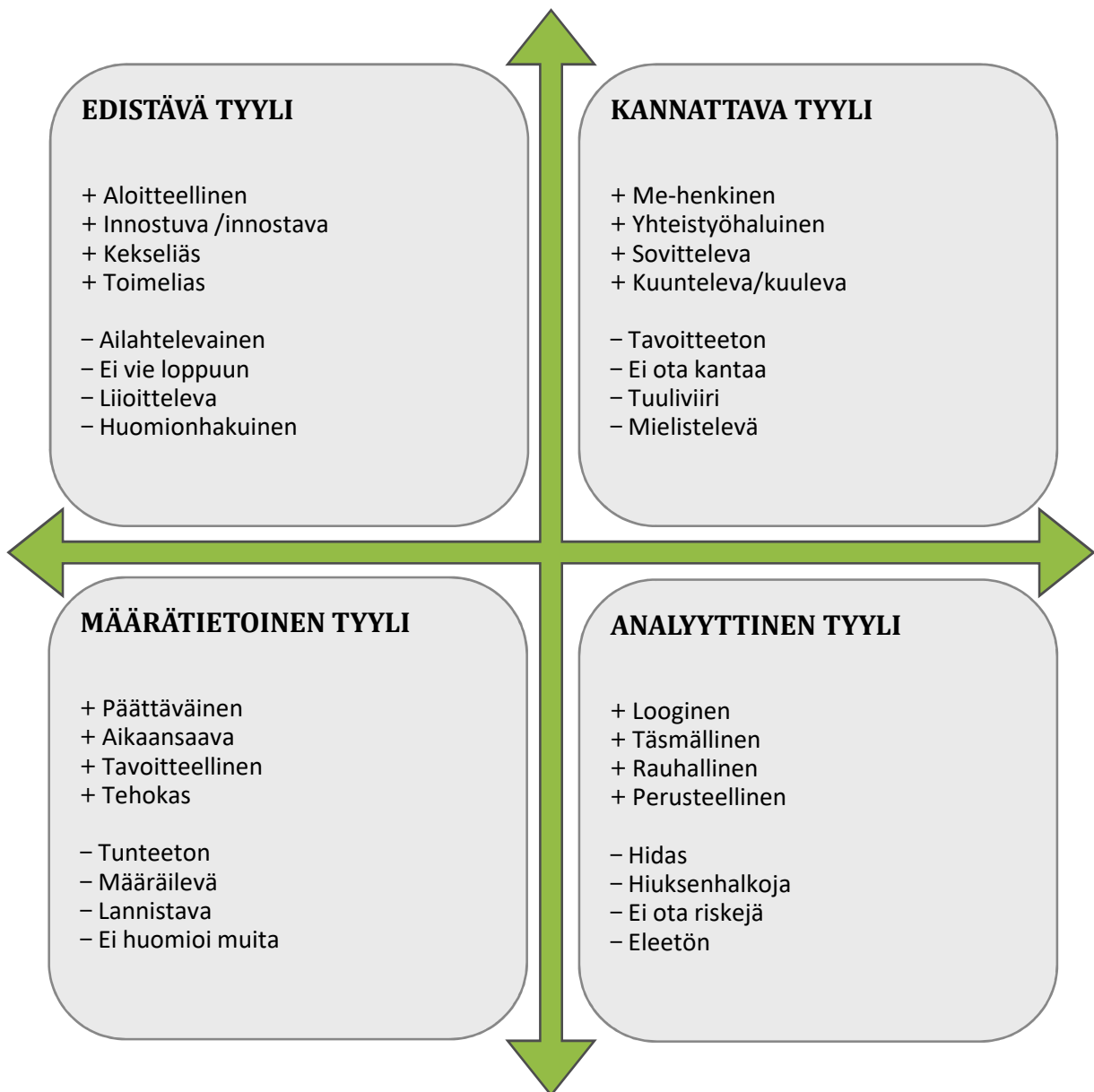
Käyttäytymistyyli on suhteellisen pysyvä ulkoista käyttäytymistämme kuvaava käsite, joka on yhteydessä synnynnäiseen temperamenttiin. Kaikki käyttäytymistyyli ovat tasa-arvoisia, ja jokaisella tyylillä on vahvuutensa ja kehittämiskohteensa. Vaikka jokaisessa ihmisessä onkin jossain määrin kaikkien käyttäytymistyylien ominaisuuksia, kuvaa käyttäytymistyyli henkilön luontaisinta tapaa toimia ja reagoida.

2. Luottamuksen rakenne

Luottamuksen rakenne kertoo, kuinka paljon henkilö osoittaa luottamusta rakentavia elementtejä käyttäytymisessään. Käyttäytymistyyli vaikuttaa henkilön luontaiseen tapaan rakentaa luottamusta, mutta luottamuspalautteen tulos on myös tilannesidonnainen. Luottamuksen rakentamisen taitoa voi oppia ja kehittää.

Käyttäytymistyyli

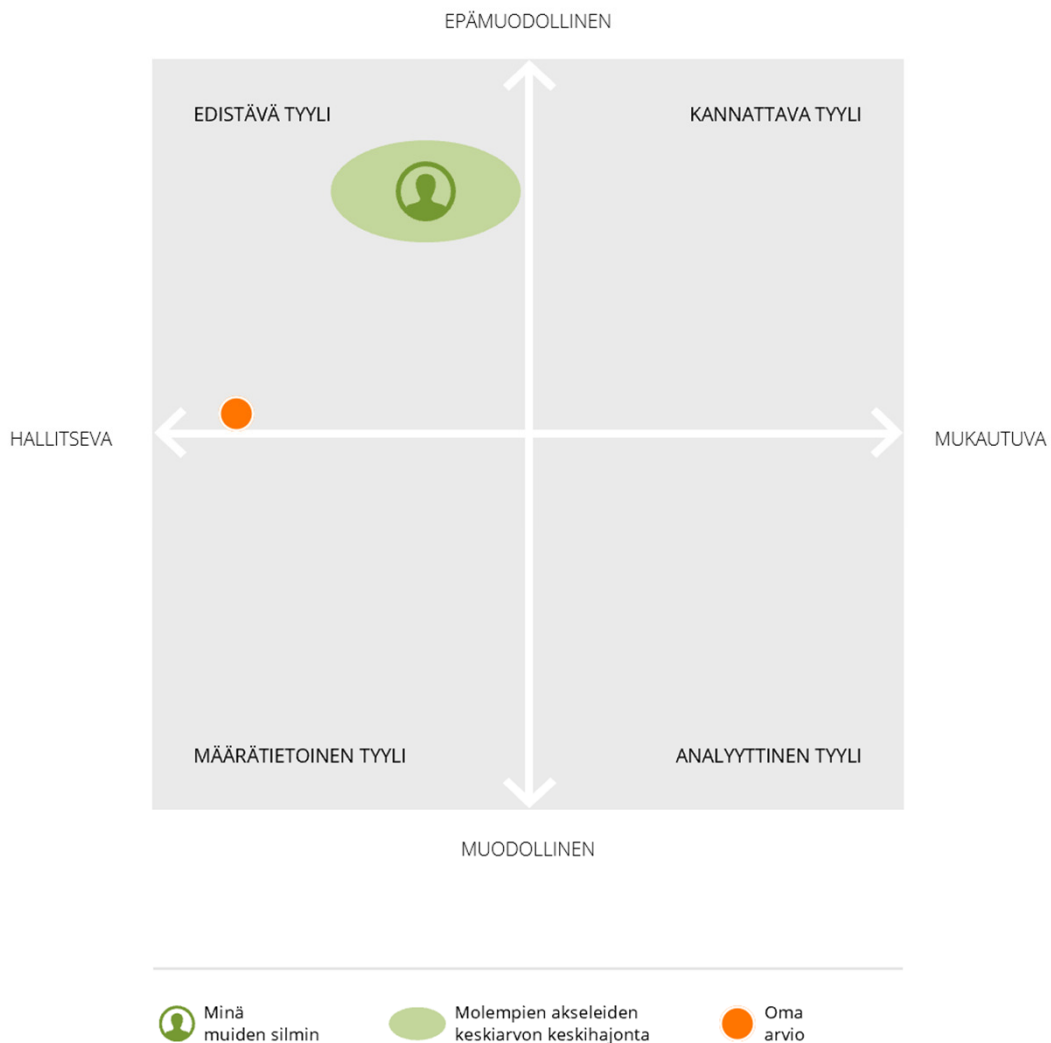
Käyttäytymistyylien viitekehys koostuu neljästä päätyylistä, jotka jakaantuvat 21 tarkempaan tyylikuvaukseen. Käyttäytymistyyli muodostuu kahdesta ulottuvuudesta: hallitsevuudesta ja muodollisuudesta.



Käyttäytymistyyli

Henkilökohtainen käyttäytymistyyli sisältää kartoituksen sijoittumisesta käyttäytymistyylien nelikentälle sekä tekstikuvaukset itsearvion ja muiden antaman arvion mukaisesta käyttäytymistyylistä. Lisäksi lista käyttäytymistä eniten ja vähiten kuvaavista adjektiiveista antaa yksilöllistä tietoa omasta tavasta toimia.

Tulokset sisältävät myös kuvaukset kaikista neljästä pääkäyttäytymistyylistä sekä vinkkejä yhteistyö- ja vuorovaikutustilanteisiin erityyppisten ihmisten kanssa.

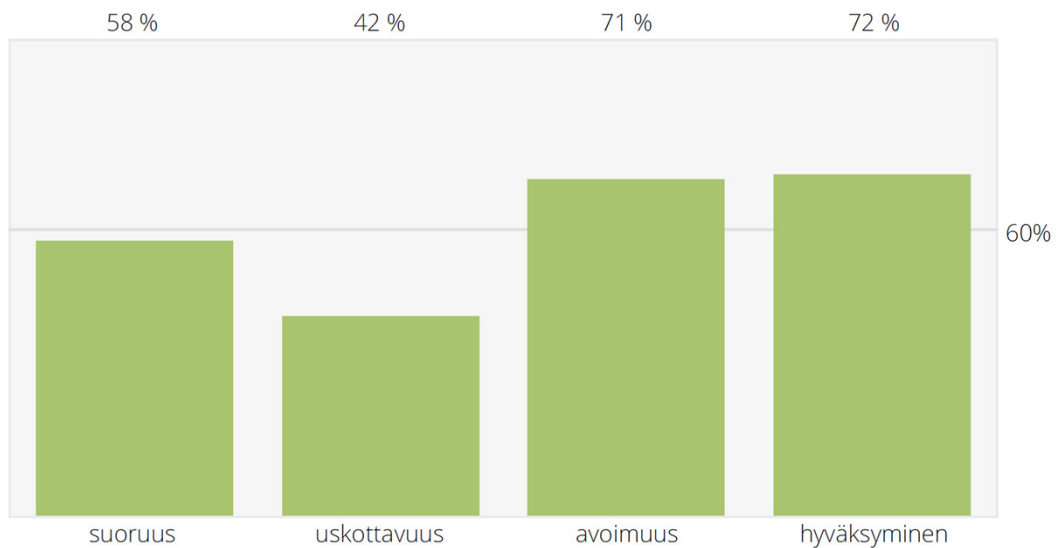


Luottamuksen rakenne

Henkilökohtainen luottamus palaute kuvaa, kuinka paljon käyttäytymisessä havaitaan neljää luottamusta rakentavaa elementtiä: suoruutta, uskottavuutta, avoimuutta ja hyväksyntää. Luottamus palautteen tulos on yhteydessä omaan käyttäytymistyyliin ja tilannetekijöihin.

Luottamuksen rakentamisen taitoa voi kehittää, ja yhteistyön kannalta on tärkeää oppia, mitä luottamuksen osa-alueita erityyppiset ihmiset ensisijaisesti arvostavat.

Tulokset sisältävät tietoa myös eri pääkäyttäytymistyylien tavasta rakentaa luottamusta sekä vinkkejä, miten vahvistaa luottamusta erityyppisten ihmisten kanssa.



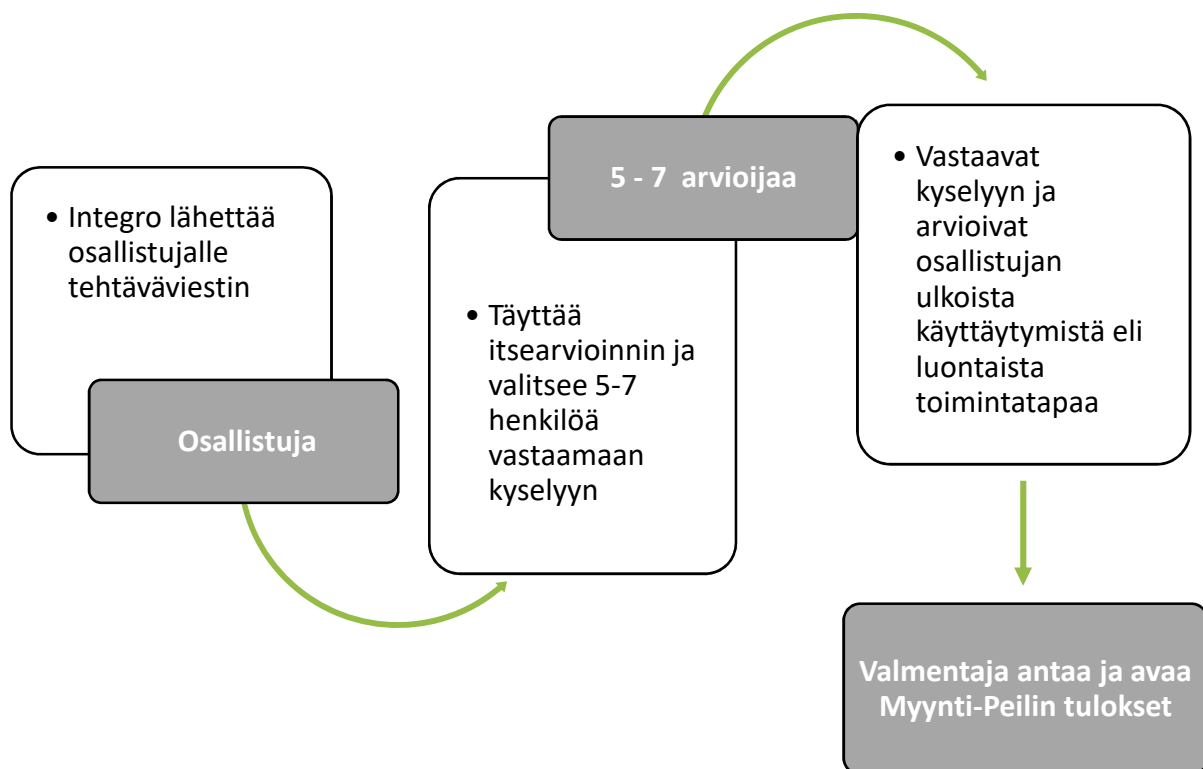
Ryhmäkuva

Ryhmäkuva antaa kokonaiskuvan ryhmän jäsenten käyttäytymistyylien jakaantumisesta. Sen avulla voidaan tunnistaa ryhmän vahvuudet ja haasteet sekä kehittää ryhmän sisäistä vuorovaikutusta, yhteistyötä ja työnjakoa.



Toteutus

Myynti-Peilin toteutus on helppoa – arviointikyselyt täytetään netissä. Kyselyn täyttäminen kestää vain 5–10 minuuttia. Henkilökohtainen raportti koostuu itsearviosta ja muiden antamien vastausten keskiarvoista. Tulokset käsitellään sertifioidun Peili-valmentajan kanssa.



Tausta, teoria ja tutkimus

Ohion yliopiston johtajuustutkimuksissa v. 1945 löydettiin käyttäytymisestä kaksi perustekijää: tehtäväsuuntautuneisuus ja ihmissuhdesuuntautuneisuus.

Harvardin yliopiston psykologian professorin Tri Timothy Learyn tutkimusten perusteella löydettiin kahdeksan erilaista käyttäytymistyyliä ja erilaiset johtamistyyliä. Leary julkaisi tutkimustuloksistaan kirjat "The Interpersonal Dimensions of Personality" (1951) ja "Interpersonal Diagnosis of Personality" (1957).

Tohtorit Blake ja Mouton kehittivät Managerial Grid-johtajuusarvioinnin, jonka mukaan ihannejohtaja tasapainottaa ihmis- ja tehtäväkeskeisyyttä.

Illinoisin yliopiston professori Charles Osgood (1967) osoitti, että kielenkäytössä keskeisiä tekijöitä ovat voimaan ja aktiivisuuteen liittyvät ilmaisut ja niihin liittyvät arvioinnit.

Minneapolisissa yliopiston professori Andrew Ahlgren havaitsi kielen käyttöä koskevassa tutkimuksessaan, että ihmiset kuvaavat käyttäytymistä sanoilla, jotka ryhmittyvät luokkiin: "hallitsevuus", "muodollisuus" ja "joustavuus*".

Learyn tutkimusten pohjalta professori Andrew Ahlgren ja Integro (Interpersonal Growth Systems, Inc. Minneapolis) kehittivät 1970-luvun alussa ns. INTEGRO-käyttäytymisprofiilin "Minä muiden silmin".

Suomen oloihin käyttäytymisprofiilin sovelsi Oy Integro Finland Ab yhdessä viestinnän professori Osmo A. Wiion kanssa vuonna 1976. Wiio tarkisti mittarin luotettavuuden ja testasi mittarin käytön Minnesotassa ja Suomessa. Mittarin luotettavuus oli korkea (hallitsevuus .92, muodollisuus .85 ja joustavuus* .96).

2000-luvulla tutkijat hyväksyvät yleisesti sosiaaliset käyttäytymistyyliä, sillä ne on löydetty useissa eri tutkimuksissa. Esim. Merrill ja Reid (1999) kuvailevat tutkimuksessaan neljä sosiaalista tyyliä, jotka vastaavat Peili-käyttäytymisprofiilin käyttäytymistyyliä.

KM Anne Haajanen analysoi kasvatustieteen pro gradussaan Helsingin yliopistossa Peili™-käyttäytymisprofiilin mittarin toimivuutta ja luotettavuutta 9877 ihmisen aineistolla vuonna 2003. Tutkimuksen mukaan mittari on erottelukykyinen ja sen luotettavuus on hyvä (hallitsevuus .86, muodollisuus .84 ja joustavuus* .96). Kaikki viisi arvioijaa näkivät arvioitavan suhteellisen samanlaisena. Käyttäytymistyyliä ja joustavuuden * kuvaukset ymmärrettiin hyvin ja niitä pidettiin täsmällisinä.

* Sana joustavuus on korvattu Peili-käyttäytymisprofiilissa käsitteellä kohtaamiskyky vuonna 2012.

Yhteystietomme

Integro Oy
Läkkisepänkuja 2 A
02650 Espoo

tel. +358 10 666 5690
peili@integro.fi

Sertifioidut Peili-valmentajat
www.peiliconsulting.fi

