

Individueel Rapport Webcamtest Sales

Gebruikersnaam:	wct49185
Testdatum:	11 juli 2007

U hebt onlangs de Webcamtest Sales gemaakt. De situaties uit de Webcamtest komen uit de praktijk. Met behulp van interviews met mensen met veel ervaring op het gebied van sales en klantmanagement hebben we deze situaties verzameld.

In de Webcamtest Sales gebruiken we een model van vier competenties. Uit de literatuur komen deze competenties als cruciaal voor salesprestaties naar voren. De situaties doen in verschillende mate beroep op deze competenties.

Het gaat om:

1. Zelfbeheersing

Blijft kalm onder stressvolle omstandigheden (werkdruk, tijdsdruk, sociale druk, tegenslag, complicaties, teleurstelling, tegenspel). Accepteert kritiek zonder vijandig of defensief te worden. Gaat confrontaties niet uit de weg.

2. Klantgerichtheid

Is gevoelig voor en houdt rekening met de wensen, behoeften, onzekerheden en belangen van de interne of externe klant. Geeft een hoge prioriteit aan de tevredenheid van de klant en aan het verlenen van service.

3. Overtuigingskracht

Stuurt de relatie met de klant zodat die een route kiest die in het belang is van de (organisatie van de) verkoper. Weet instemming te verwerven voor voorstellen, plannen, ideeën of producten.

4. Vasthoudendheid

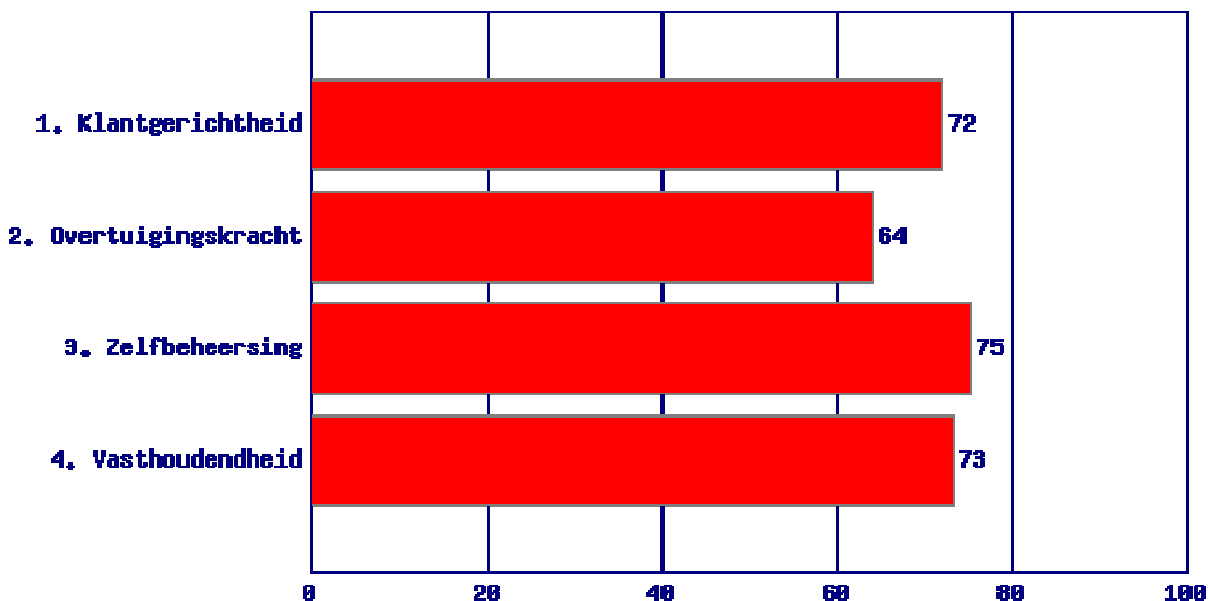
Blijft zich ondanks problemen, tegenslag, tegenwerking of afleidingen richten op het bereiken van het doel. Blijft bij een opvatting of plan, ook bij weerstand of hindernissen.

Uw reacties zijn beoordeeld door een aantal onafhankelijke beoordelaars. Deze beoordelaars zijn deskundigen met veel ervaring in assessment van competenties, in het bijzonder met behulp van de webcamtest. Steeds is elke reactie beoordeeld op twee van de vier competenties aan de hand van duidelijk omschreven gedragsindicatoren. In de beoordeling is behalve met de inhoudelijke boodschap ook met andere informatie rekening gehouden, met name met het non-verbale gedrag dat de mondelinge boodschap ondersteunt.

Opbouw van het rapport

Op de volgende bladzijde vindt u een overzicht van de beoordelingen op de competenties over alle reacties heen. In het overzicht worden de gemiddelde scores op de competenties grafisch weergegeven. De maximale score per competentie is 100 punten.

Op de pagina's die daarop volgen staat voor elke situatie van de Webcamtest aangegeven hoe de beoordelaars uw reactie beoordeelden, steeds op twee competenties. Het is mogelijk dat de beoordelaars ook opmerkingen hebben gemaakt bij het beoordelen van uw reacties. Deze opmerkingen kunt u ook terugvinden in de rapportage.



Situatie 1		
Competentie	Score	Toelichting
Klantgerichtheid	80	+ Toont zich verheugd over de gelegenheid die de klant biedt. + Houding en toon zijn vriendelijk. Maakt oogcontact, zet vriendelijk glimlachend gezicht en begroet de klant met positieve openingszin. - Toont geen belangstelling voor de achtergronden van de klant. Laat niet merken geïnformeerd te zijn over haar achtergrond en refereert niet aan de innovatieprijs die de klant heeft ontvangen.
Overtuigingskracht	40	+ Stemt enthousiast in met de vraag van de klant om naar de kamer te gaan. - Geeft niet de indruk zelfvertrouwen te hebben.

Situatie 2		
Competentie	Score	Toelichting
Zelfbeheersing	60	<ul style="list-style-type: none"> + Geeft rustig toe er niet aan toegekomen te zijn. + Houding en toon blijven beheerst. - Put zich uit in excuses. - Komt niet meer aan eigenlijke gespreksonderwerp toe. <p>Door de fout zo op je te nemen en 'beterschap' te beloven, maak je je (in je positie als adviseur en gesprekspartner) iets 'te klein'.</p>
Klantgerichtheid	40	<ul style="list-style-type: none"> + Excuseert zich. + Beloofd snel met de informatie te komen. + Erkent in gebreke te zijn gebleven. - Zoekt niet naar alternatieven om alsnog aan de wens van klant de voldoen. <p>Je excuses en uitleg zijn integer, maar gaan wel helemaal over jouw situatie en dilemma. Je gaat hier te weinig in op het dilemma en het belang van de klant, en eventuele alternatieven.</p>

Situatie 3		
Competentie	Score	Toelichting
Zelfbeheersing	60	
Klantgerichtheid	80	+ Toont begrip voor de klacht. Benoemt de onvrede die er zichtbaar bij de klant leeft. + Geeft aan dat er maatregelen worden genomen om herhaling te voorkomen. + Houding en toon zijn vriendelijk. + Geeft de klant het vertrouwen dat het om een incident gaat. Je maakt het wel wat zwaar en langdradig. Waak ervoor dat je in de relatie met de opdrachtgever gelijkwaardig blijft en niet te onderdanig.

Situatie 4		
Competentie	Score	Toelichting
Overtuigingskracht	40	+ Benadrukt dat er een goed product aangeboden wordt. - Zegt niets over het positieve oordeel van de manager. - Geeft de manager geen rol in het vervolg. Kies bij een dergelijke opmerking van de klant eerder voor een vraag (Hoe wilt u dat we verder gaan?) dan voor het 'zenden'. Probeer te achterhalen waarom hij zo reageert en waar de sleutel (actie) ligt voor de volgende stap.
Vasthoudendheid	60	

Situatie 5		
Competentie	Score	Toelichting
Klantgerichtheid	80	+ Toont begrip voor de haast van de klant. + Blijft vriendelijk, ondanks haast van de klant. Lekker duidelijk, kort en direct. Je zegt precies wat je bedoelt, zonder veel woorden en omhaal.
Overtuigingskracht	80	

Situatie 6		
Competentie	Score	Toelichting
Zelfbeheersing	80	+ Geeft op een rustige manier te kennen dat de uitslag duidelijk, maar onverwacht is. + Laat zich niet meeslepen door emoties, blijft beheerst. Goede reactie.
Vasthoudendheid	80	+ Zegt dat er veel werk is gedaan om te voldoen aan de criteria van de klant. + Zegt dat de indruk is ontstaan met de offerte op de goede weg te zijn. + Vraagt naar de redenen van afwijzing. Maak je vraag direct: 'Wat is hiervan de reden? en later wellicht:'In hoeverre is er nog ruimte voor?'

Situatie 7		
Competentie	Score	Toelichting
Overtuigingskracht	100	+ Zegt ervoor begrip te hebben dat iedereen haast heeft. + Wijst op het belang van de klant. + Zegt dat dit een grote deal is. + Blijft enthousiast en zeker over belang van uitbrengen offerte. + Weet het belang van de opdracht op heldere en stellige manier over te brengen. + Benadrukt de gezamenlijke verantwoordelijkheid.
Vasthoudendheid	100	+ Stelt voor om hulp te bieden als er obstakels zijn. Zeer professionele reactie.

Situatie 8		
Competentie	Score	Toelichting
Klantgerichtheid	80	+ Stemt ermee in dat het lang geleden is (alhoewel minder lang dan de klant denkt). + Zegt het leuk te vinden de klant weer te ontmoeten.
Vasthoudendheid	80	+ Stapt gemakkelijk over van het gebrek aan contact op het maken van een nieuwe afspraak. + Doet een voorstel om een afspraak te maken.

Situatie 9		
Competentie	Score	Toelichting
Zelfbeheersing	100	+ Zegt rustig dat de samenwerking inderdaad langdurig en prettig is. + Doet niet onmiddellijk toezeggingen.
Vasthoudendheid	40	+ Zegt toe het verzoek te bespreken. + Belooft erop terug te komen. Meebewegen is ok, maarleg meer aandacht en nadruk op de achtergrond van de vraag van de ander. Als je de echte argumenten weet en boven tafel krijgt, kun je beter kiezen uit jouw 'assortiment' van tegemoetkomingen'. Wellicht spelen er andere zaken

Situatie 10		
Competentie	Score	Toelichting
Overtuigingskracht	60	+ Toont zich verheugd over de tevredenheid van de klant.
Vasthoudendheid	80	+ Pakt door naar een deal.