PERF CO, CONSULTING

PerformanSe

Autoevaluación	**Señor Mark G**
Realización	**03-jun-2010**
Tiempo empleado	**8 minutos**

Personal y confidencial

PERFORMANSe

ACERCA DE ESTE INFORME

El objetivo del presente informe PERF COMERCIAL consiste en acompañarle en la evaluación de competencias comportamentales específicas y necesarias para ejercer las profesiones comerciales. Su propósito es proporcionar informaciones clave y objetivas sobre la comodidad operativa del evaluado durante las diferentes etapas de la relación comercial. Además, constituye una excelente herramienta de apoyo a la conversación durante la entrevista de feedback sobre los puntos de apoyo y los puntos de vigilancia del evaluado.

PERF COMERCIAL ha sido elaborado por nuestros investigadores del laboratorio de Investigación y Desarrollo a partir del cuestionario científicamente validado Perf ECHO. Se han identificado y definido 39 indicadores de competencias comportamentales a partir de un estudio llevado a cabo sobre una muestra de más de 4500 profesionales comerciales actualmente en ejercicio y procedentes de todos los sectores. Estos indicadores están divididos en 4 partes, que estructuran el informe de la siguiente manera:

- Una descripción comportamental sintética del candidato en los siguientes aspectos:
  - su manera general de comportarse,
  - su relación con los demás,
  - su relación en el trabajo,
  - los puntos sobre los cuales el candidato puede apoyarse y aquellos a los que debe prestar atención.
- una descripción del estilo comercial (Cazador y Granjero) del candidato en los siguientes aspectos:
  - su comodidad en las competencias de cazador y granjero,
  - sus impulsores de éxitos
  - su comodidad en relación con el colectivo comercial de referencia,
  - su ejes de desarrollo.
- Una descripción del nivel de confort comportamental del candidato durante las tres etapas clave de toda relación comercial:
  - la investigación,
  - la presentación,
  - el cierre.
- Una descripción orientada al consulting en los siguientes aspectos:
  - el ambiente predilecto del candidato,
  - las alertas comportamentales ligadas a su actividad profesional,
  - de sus capacidades de adaptación.

PERF COMERCIAL no constituye de ningún modo una herramienta de diagnóstico de las capacidades psicocognitivas de un candidato. Ofrece, en cambio, una descripción objetiva de las competencias comportamentales operativas de los profesionales comerciales. Los resultados pretenden facilitar información que oriente de forma eficaz los principales ejes de investigación que se han de analizar durante la entrevista de feedback.

La entrevista de feedback pretende profundizar con el candidato en sus tendencias de comportamiento y en su grado de habilidad basándose en datos objetivos y ejemplos concretos extraídos de su experiencia.

Copyright 2013 de PerformanSe S.A.S.

Lo que le caracteriza en la relación con los demás

Para estar satisfecho, exige una comunicación activa con las personas cercanas a usted, en un ambiente en el que resulte fácil intercambiar ideas con ellos de forma natural y sin tener que temer que las palabras de unos u otros puedan ser tergiversadas o alteradas. Sin embargo, es preferible que sus interlocutores se muestren un poco menos decididos y menos ofensivos que usted...

Lo que le caracteriza en la relación con el trabajo

Sin ninguna duda, tiende a atenerse a decisiones realistas a la hora de actuar, y siente una gran satisfacción cuando los resultados rápidos corroboran su razonamiento de forma clamorosa. Así pues, sabe moderar sus impulsos cuando la importancia de lo que está en juego lo justifica.

En su manera de ver las cosas, una ocupación sólo es interesante si contiene un aspecto estimulante y permite tomar iniciativas. Quiere dominar su actividad y la de los demás, sobre todo para luchar contra la relajación y los abandonos, elementos que no forman parte de su universo.

Su entorno favorito

Si alguien intentara imponerle cualquier cosa, y especialmente un control estricto de sus actividades, se enfrentaría rápidamente a reacciones hostiles por su parte. Por el contrario, usted aprecia a los que le ofrecen un espacio donde poder improvisar a sus anchas en función de las circunstancias.

Los interlocutores que demuestran poca combatividad para afirmar y defender sus propuestas tienen pocas posibilidades de conseguir su apoyo. Pero, en cambio, le cuesta soportar que esto se transforme en animosidad contra usted. Así pues, en una conversación se debe establecer una dosificación a veces delicada...

Copyright 2013 de PerformanSe S.A.S.

De forma general

De entrada, da la sensación de ser una persona dinámica y emprendedora, y una observación más atenta confirma esta primera impresión; no se plantea ni por un instante desenvolverse en un entorno taciturno o estancado.

No obstante, se esfuerza por no agraviar a las personas de su entorno pues, aunque sea una persona directa y espontánea, no le gusta contrariar a los demás. En su opinión, la comunicación es muy importante.

Se muestra más eficaz en la medida en que pueda alternar fases de trabajo intenso con fases de descanso y de relajación. Esto le permite conservar energías con vistas a cualquier eventualidad.

Reacciona siempre que alguien intenta limitar su libertad de maniobra y le cuesta guardar silencio sobre sus desacuerdos: esto le parecería una renuncia inadmisible. Usted no es de los que se callan para preservar su tranquilidad. Sus intervenciones, a menudo dotadas de mucha fuerza, pueden también darse a veces de forma desordenada e imprevisible.

Puede apoyarse en...

- Su voluntad de ganar siempre
- Su actitud directa y espontánea
- Su capacidad de recuperación
- Su gusto por la improvisación
- Su adaptación a las circunstancias
- Su fuerza de convicción
- El interés que manifiesta por sus allegados

Ha de tener en cuenta...

- Su frecuente impulsividad
- Ciertas señales de insistencia
- Falta de flexibilidad
- Su falta de previsión
- Tendencia a agitarse
- Actitudes invasoras
- De estar demasiado seguro de sí mismo

Copyright 2013 de PerformanSe S.A.S.

EXPLICACIÓN DE LAS GRÁFICAS

Las investigaciones que hemos llevado a cabo entre el colectivo de comerciales en ejercicio que desarrollan funciones representativas nos han permitido identificar 39 indicadores que apuntan a comportamientos clave en los estilos que suelen denominarse cazadores y granjeros, y en las tres etapas de la relación comercial: investigación, presentación y cierre.

Gracias a las esferas laterales se propone una lectura global y rápida. Estos indicadores permiten reflejar las orientaciones idóneas del individuo en cada uno de los perfiles evaluados.

Se propone una lectura precisa mediante gráficos en radar, que permiten apreciar los niveles individuales de confort en cada uno de los indicadores del perfil. Estos niveles se extraen de la comparación entre los indicadores identificados y las tendencias comportamentales de la persona. Para interpretarlo, la escala de colores representa las zonas de confort, tales como:

- ***Zona 5*** : confort de alto potencial.
- ***Zona 4*** : se siente perfectamente cómodo.
- ***Zona 3*** : se corresponde en gran parte con los puntos de vigilancia.
- ***Zona 2*** : se corresponde en parte con los puntos de vigilancia no cómodos.
- ***Zona 1*** : necesidad de un gran gasto de energía.

Siguiendo un procesos de calibración, el candidato se enfrenta a la puntuación obtenida por su colectivo de referencia. Además, la zona gris del gráfico representa las puntuaciones obtenidas por la mayoría del colectivo de referencia. Este posicionamiento permite situar la puntuación del individuo con respecto a sus homólogos.

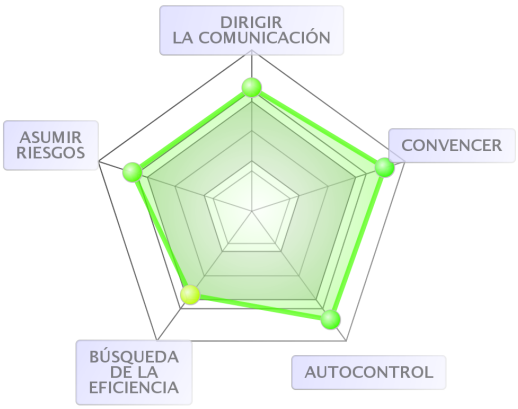
- ***Impulsores de éxito (zona por encima de la zona gris)*** el candidato se posiciona en el cuartil superior de la población. Destaca por su comodidad
- ***Similitudes con sus homólogos (zona gris):*** el candidato se posiciona en la media de la población.
- ***Ejes de desarrollo (zona por debajo de la zona en gris):*** el candidato se posiciona en el cuartil inferior de la población. Se caracteriza por su esfuerzo.

Copyright 2013 de PerformanSe S.A.S.

SU ESTILO COMERCIAL

Definición:
El estilo comercial refleja la manera en la que el comercial aprende el oficio de la venta. Frente a un estilo cazador, en el que la lógica comportamental es particularmente de conquista, se opone un estilo granjero cuya lógica comportamental es particularmente de fidelización.

Cazador



Impulsores de éxito

- Defiende y pone en valor fácilmente sus propias convicciones en una comunicación de igual a igual.
- Se apoya espontáneamente en su fuerza de persuasión para convencer al cliente.
- Consigue fácilmente conservar la calma frente a personas que lo contradigan u objeten.
- Le estimula el riesgo y la conquista de nuevos territorios detectando oportunidades comerciales importantes.

Similitudes con sus homólogos

- Busca soluciones rápidas y eficaces, adaptadas al cliente.

Granjero

Similitudes con sus homólogos

- Valora llegar a acuerdos y la interacción con los demás haciendo las concesiones necesarias.
- Escucha detenidamente para intentar cautivar al cliente.
- Se muestra atento para preservar con su cliente un ambiente agradable.
- Puede orientar sus esfuerzos hacia modos de venta complejos.
- Aspira a mantener su base de clientes y a hacer que la fidelidad de sus clientes fructifique.

Perfil clave "Cazador": Dotado de una determinada autoridad en la relación con el cliente, a este comercial le motiva asumir riesgos con vistas a alcanzar resultados visibles y rápidos. Líder, se apoya mucho en su fuerza de convicción, con capacidad para resistir a las objeciones y demás tensiones vinculadas con el entorno comercial.
Perfil clave "Granjero": Dotado de flexibilidad y adaptabilidad en la relación con el cliente, este comercial está motivado por la relación con el cliente de cara a conseguir su compromiso. Prudente, se apoya en su fuerza de perseverancia preocupándose concretamente en mantener un entorno cordial y de este modo, gestionar su cartera de clientes.

Copyright 2013 de PerformanSe S.A.S.

ETAPAS DE LA RELACIÓN COMERCIAL

Definición:
La relación comercial es "el conjunto de los intercambios y contactos que una entidad comercial puede tener con sus clientes". Se define en tres etapas distintas: Investigación, Presentación y Cierre.

Esta gráfica representa de forma sintética los niveles de confort de la persona a la hora de adoptar los comportamientos clave asociados a las etapas que rigen cualquier relación comercial. Cuanto mayor sea la flecha con respecto a las demás, mayor será la espontaneidad del individuo a la hora de adoptar las competencias asociadas a dichas etapas de la relación comercial.

El código de colores indicado más abajo sintetiza esta información:

- ***Flecha verde:*** etapa predilecta
- ***Flecha verde clara:*** etapa de confort
- ***Flecha amarilla:*** etapa de adaptación
- ***Flecha naranja:*** etapa en la que se necesita un mayor gasto de energía
- ***Flecha roja:*** etapa en la que se necesita esfuerzo

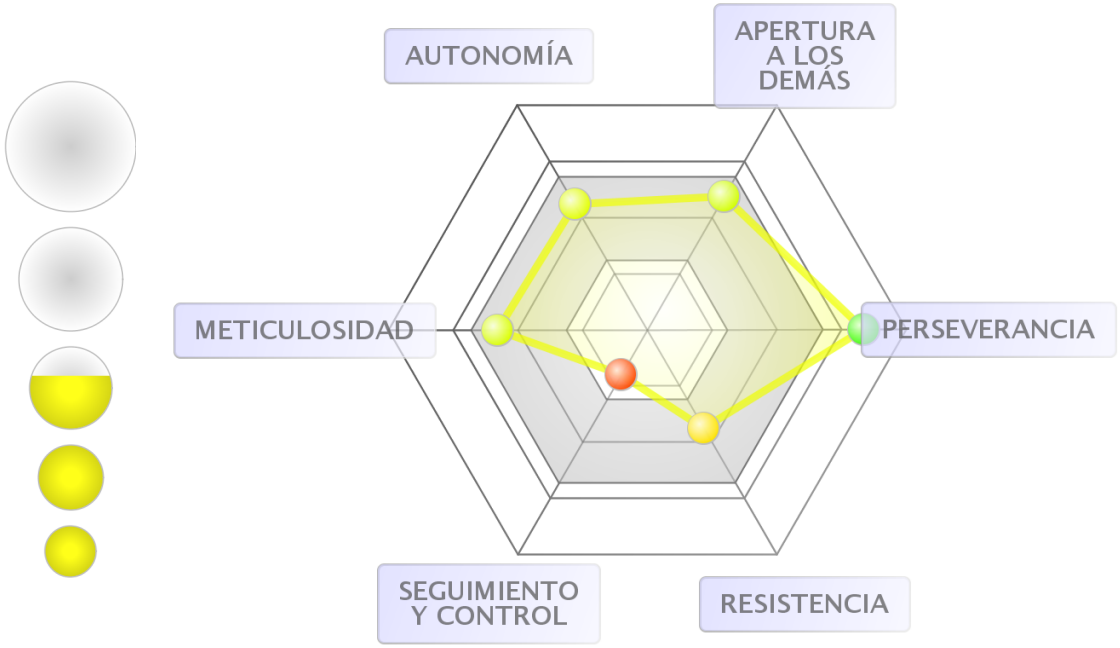
Es conveniente profundizar detenidamente en este primer cuadro de lectura, analizando los estilos asociados a las etapas de la relación comercial, que se presentan en las páginas siguientes.

Los indicadores personalizados deben compararse con el entorno de trabajo de la persona , que puede facilitar, o por el contrario frenar, la expresión de talentos personales.

Copyright 2013 de PerformanSe S.A.S.

INVESTIGACIÓN

Definición:
Capacidad de analizar, profundizar en los problemas específicos del cliente. El espíritu de síntesis tiene una gran importancia. Esta etapa pone en valor a los comerciales capaces de tener en cuenta: los retos del sector, la oferta y la demanda, los requerimientos que deben ser respetados, las especificidades del contexto y de agenda, el entorno que rodea al cliente y a su actividad, las motivaciones del cliente y de sus decisores, y a los competidores.



Impulsores de éxito

- Está animado por un fuerte deseo de llegar al final de su análisis. No se deja desestabilizar fácilmente por las dificultades o los rivales.

Similitudes con sus homólogos

- Adopta generalmente una postura de apertura frente a los demás y a su entorno.
- Se esfuerza en fiabilizar su método de investigación, utilizando procesos que favorecen el logro de sus objetivos.
- Da importancia a los detalles de la búsqueda cuando es necesario para su investigación.
- Es capaz de considerar con detenimiento la información de su entorno y a menudo se muestra autónomo en sus elecciones.

Áreas de desarrollo

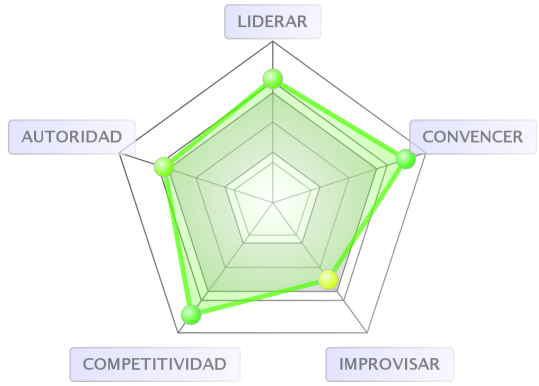
- No orienta espontáneamente su energía hacia el seguimiento preciso del desarrollo de las etapas de su prospección comercial y el anticipo de problemas.

Copyright 2013 de PerformanSe S.A.S.

PRESENTACIÓN

Definición:
Capacidad de responder a las necesidades del cliente y de convencerlo. En esta etapa se demandan capacidades específicas de: confianza en sí mismo, fuerza de convicción y espíritu pragmático. El vínculo con lo operativo es primordial. Esta etapa pone en valor a los comerciales capaces de argumentar con eficacia, apoyándose en su fuerza de persuasión y su tolerancia al estrés.

Presentación persuasiva



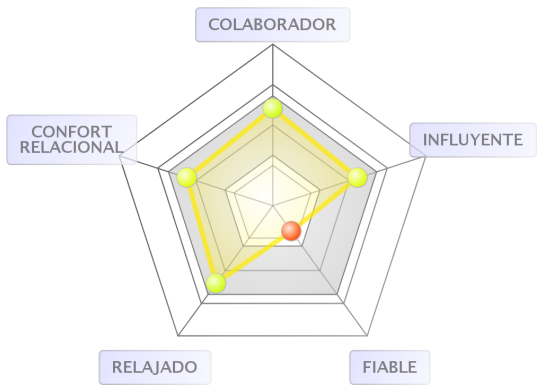
Impulsores de éxito

- Lleva su presentación con un estilo definitivamente seguro y firme
- Explica con facilidad el valor de sus propias convicciones
- Se siente cómodo en los ambientes de competencia y de confrontación
- Le motiva asumir autoridad en su enfoque comercial

Similitudes con sus homólogos

- Asegura una postura pragmática para asentar su presentación

Presentación participativa



Similitudes con sus homólogos

- Fluctúa entre su argumentación y la del cliente
- Modera tanto su discurso como su escucha durante la conversación
- Su enfoque diplomático puede depender de las situaciones
- Se siente cómodo y molesto de manera variable en su relación con el cliente

Áreas de desarrollo

- Prefiere asumir riesgos y se aleja de las técnicas ya probadas.

Presentación persuasiva : Presentar a su interlocutor su visión con convicción e improvisar para buscar el acuerdo.
Presentación participativa : Iniciar de forma metódica la interacción con su interlocutor para buscar el consenso.

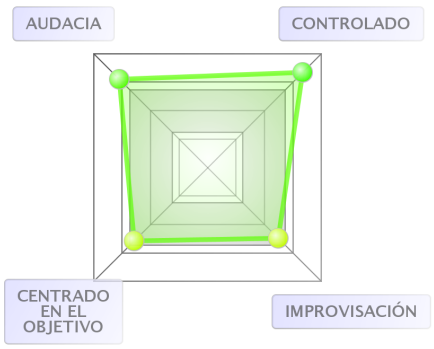
Copyright 2013 de PerformanSe S.A.S.

CIERRE

Definición:
Capacidad de conseguir la concretización efectiva del compromiso: la firma . Este periodo precede a la negociación. Aquí se esperan competencias específicas de: dirección, creatividad (encontrar impulsores para acelerar la venta), tenacidad y combatividad (defender los precios, la oferta...) y de respuesta a las objeciones. Esta etapa pone en valor a los comerciales con espíritu de lucha, que gestionen al mismo tiempo la relación con el cliente.

- ***Nivel de comodidad:*** Se adapta fácilmente a las distintas situaciones inducidas por la actividad del cierre.

Cierre ágil



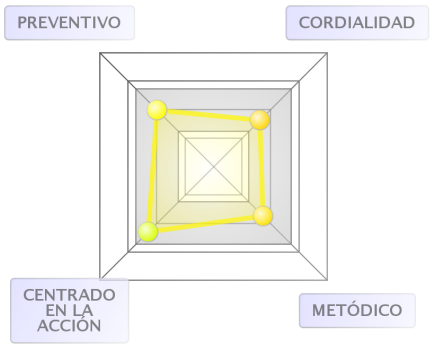
Impulsores de éxito

- Suele demostrar autocontrol y seguridad en situaciones conflictivas y de confrontación.
- Se muestra seguro y audaz, adaptándose al entorno.

Similitudes con sus homólogos

- Tiende a apoyarse en su gusto por la novedad. Busca soluciones rápidas que responden a las expectativas formuladas por el cliente.
- El proceso de venta se ve favorecido por la obtención de soluciones rápidas.

Cierre metódico



Similitudes con sus homólogos

- Se preocupa por mantener un entorno equilibrado y agradable.
- Se apoya en procedimientos y métodos fiables para superar los obstáculos y obtener el compromiso.
- Intenta acelerar la venta, basándose en su perseverancia y su atención durante un proceso de venta largo y complejo.
- Mantiene una distancia en la relación para protegerse frente a los posibles obstáculos.

Cierre ágil : Asumir riesgos y buscar la eficiencia para acelerar el compromiso, gracias a una determinada aptitud para enfrentarse a las objeciones y a las demás tensiones del entorno.
Cierre metódico : Actuar de forma metódica y perseverar detenidamente para acelerar el compromiso, promoviendo relaciones cordiales.

Copyright 2013 de PerformanSe S.A.S.

ALERTAS Y ADAPTACIÓN AL AMBIENTE

Esta parte es únicamente para el uso exclusivo del evaluador. Propone una visión de alertas de comportamiento y un índice de adaptación que deben ser matizados en función del contexto como en el caso que se muestra en la herramienta de formación. El evaluador debe por lo tanto abstenerse de todo juicio de valor y validar/invalidar sus hipótesis durante la entrevista de feedback del evaluado.

ALERTAS

Ofrece un nivel de vigilancia sobre los comportamiento de riesgos de comportamiento en el trabajo.

Irritabilidad relacional

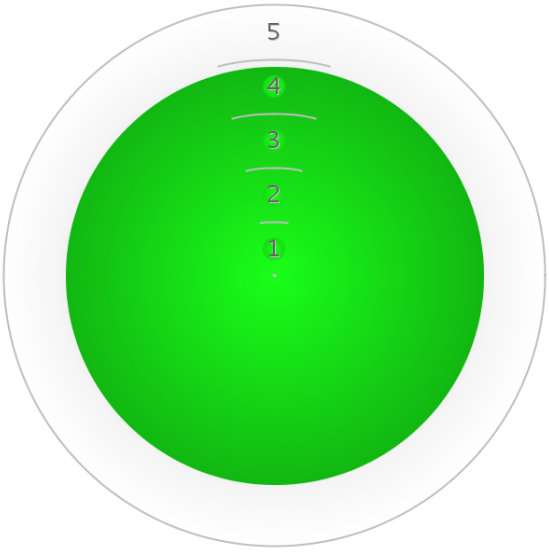
Sin riesgo de irritabilidad relacional aparente.

Implicación profesional

La implicación profesional no presenta riesgo aparente.

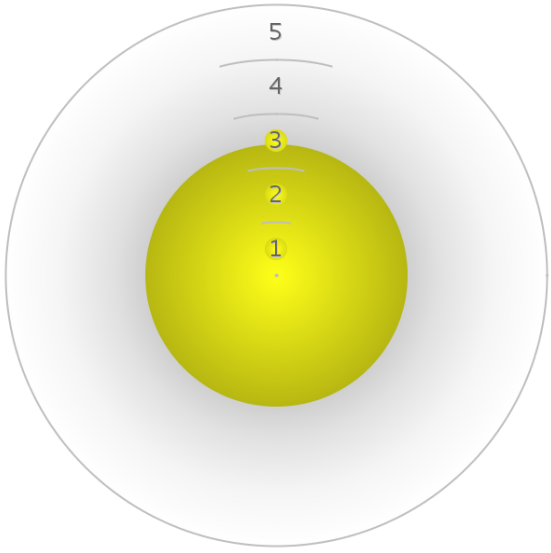
ÍNDICE DE ADAPTACIÓN

Permite que el evaluador identifique la coherencia entre el ambiente comercial del puesto y la lógica de adaptación del evaluado.



Conquista

A un nivel elevado, este índice muestra una adaptación temeraria del comercial a su ambiente. Audaz, se apoya en una lógica de triunfador para conseguir un resultado rápido. Su estilo puede ser percibido como una falta de cierta flexibilidad.



Flexibilidad

A un nivel elevado, este índice muestra una adaptación del comercial en su adaptación a su ambiente. Fiable, se apoya sobre una lógica de escucha y seguimiento para alcanzar un resultado con el tiempo. Su estilo puede ser percibido como una falta de asunción de riesgo.

Copyright 2013 de PerformanSe S.A.S.