

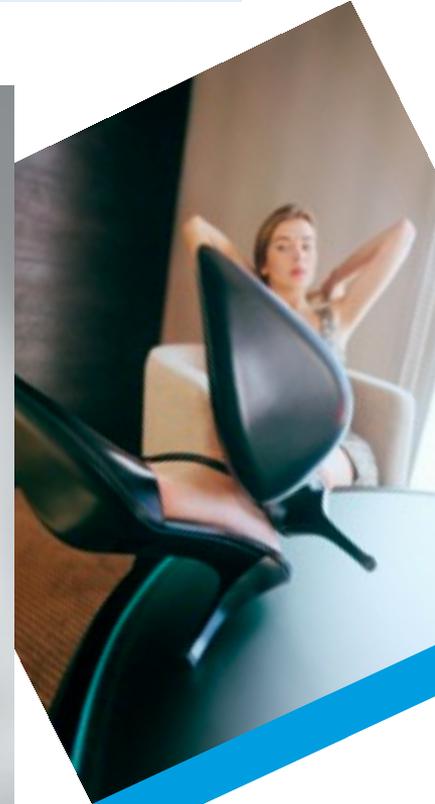
ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ТОП-МЕНЕДЖЕРА

- Как создать команду?
- Как замотивировать ее членов на достижение поставленных целей?
- Как найти подход к каждому клиенту?



- Коммуникационный интеллект руководителя
- Мама, какого я цвета? Развивать таланты или недостатки?
- Если клиенты целевой аудитории разные... как люди, почему мы подходим к ним одинаково?
- Маркетолог, разбирающийся в людях образован, знающий себя - мудр
- Какого цвета успешный продавец?
- Разъяснения к инструкции по само-эксплуатации Success Insights на 50 страницах

- Как создать команду?
- Как замотивировать ее членов на достижение поставленных целей?
- Как найти подход к каждому клиенту?





Эмоциональный интеллект



TIME WARNER & TURNER: THE INSIDE STORY

TIME

WHAT'S YOUR

EQ?

It's not your IQ. It's not even a number. But emotional intelligence may be the best predictor of success in life, redefining what it means to be smart.



TIME WARNER & TURNER:

История с внутренней стороны

TIME

Каков ваш

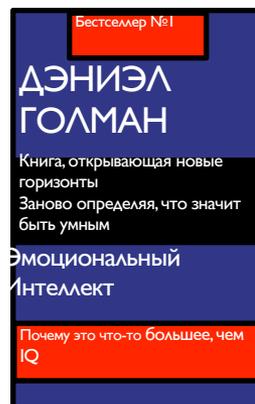
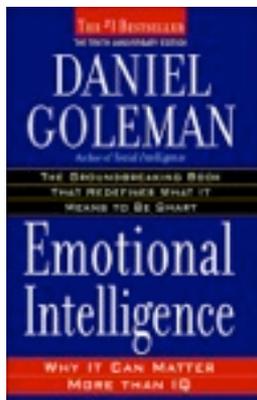
EQ?

Это не IQ. Это даже не число. Однако, эмоциональный интеллект может предвещать успех, заново определяя, что значит быть умным.

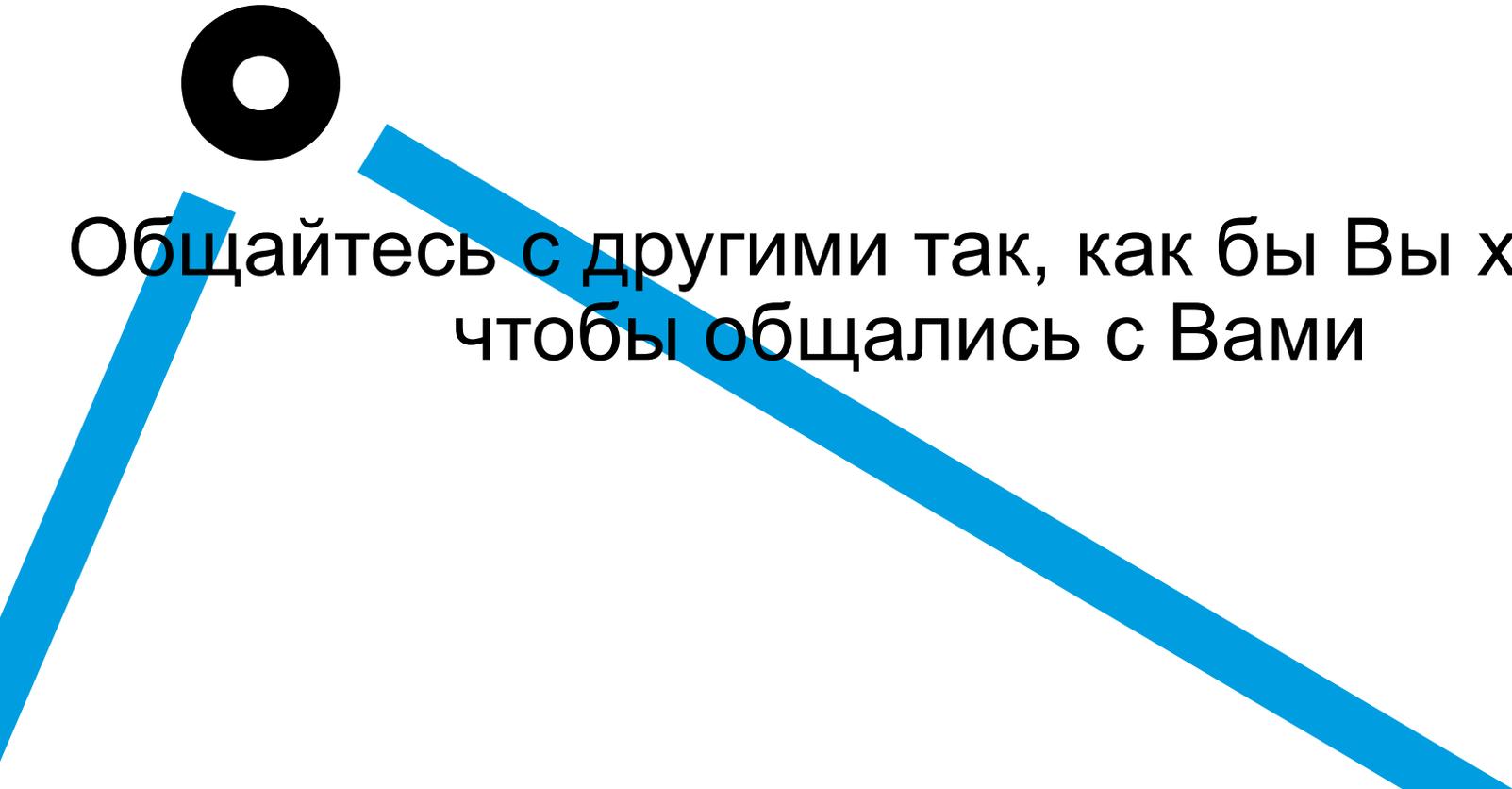


90%

различий между выдающимися и среднестатистическими
руководителями высшего звена приходится на ЭК.



Золотое правило общения



Общайтесь с другими так, как бы Вы хотели,
чтобы общались с Вами

Платиновое правило общения?

Общайтесь с другими так, как ОНИ бы
хотели, чтобы вы общались с ними

Простой секрет успеха

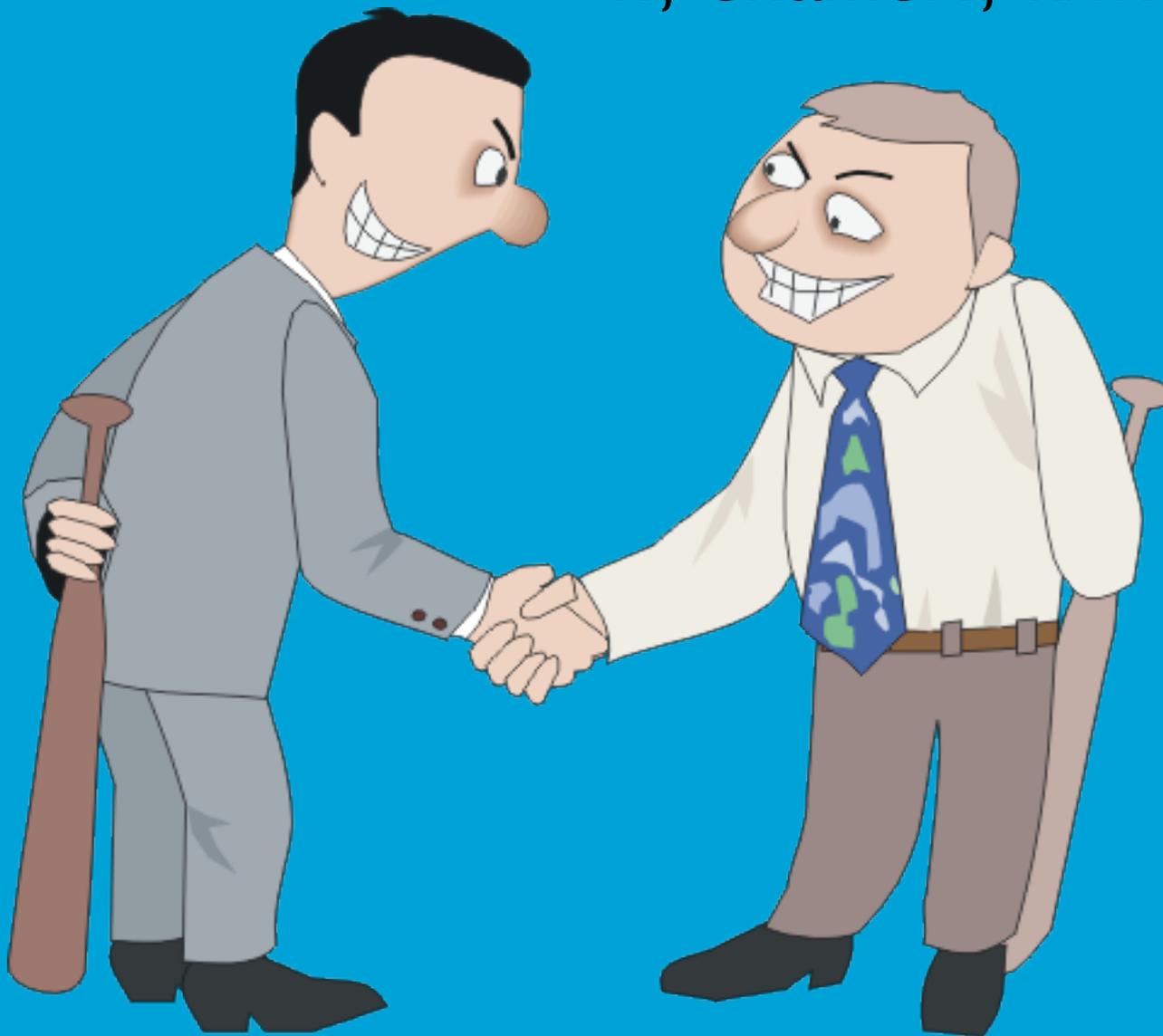
Если и существует секрет успеха,
то суть его заключается в
следующем:

Понимать точку зрения другого и
видеть вещи его глазами.

Henry Ford

TRIMETRIX
assessments & coaching

Понимаете ли вы людей
и, скажем, клиентов?



Можно ли понимать
других, не понимая себя?

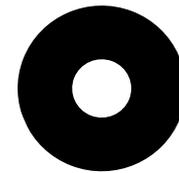


Как вы общаетесь?

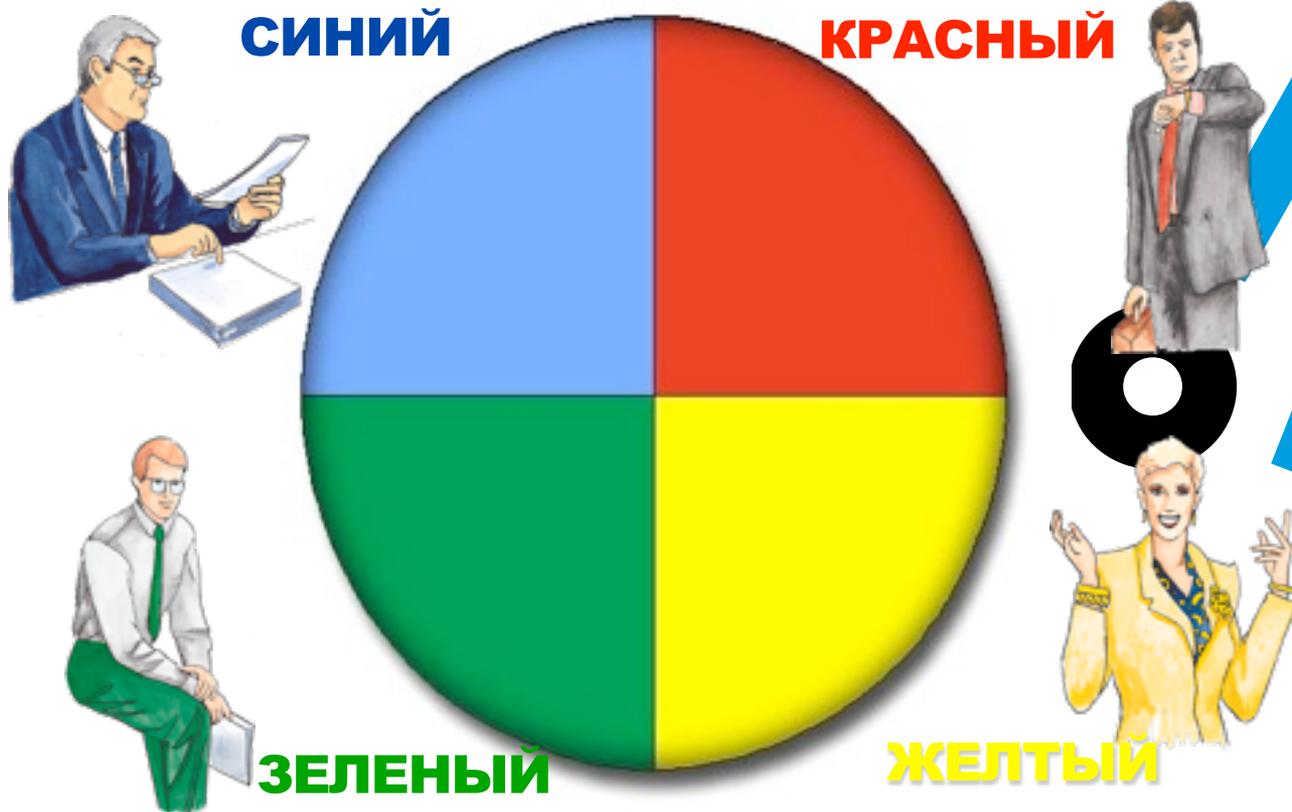




А мы-то разные!



Азбука из 4 букв





Глубокий смысл



Mama



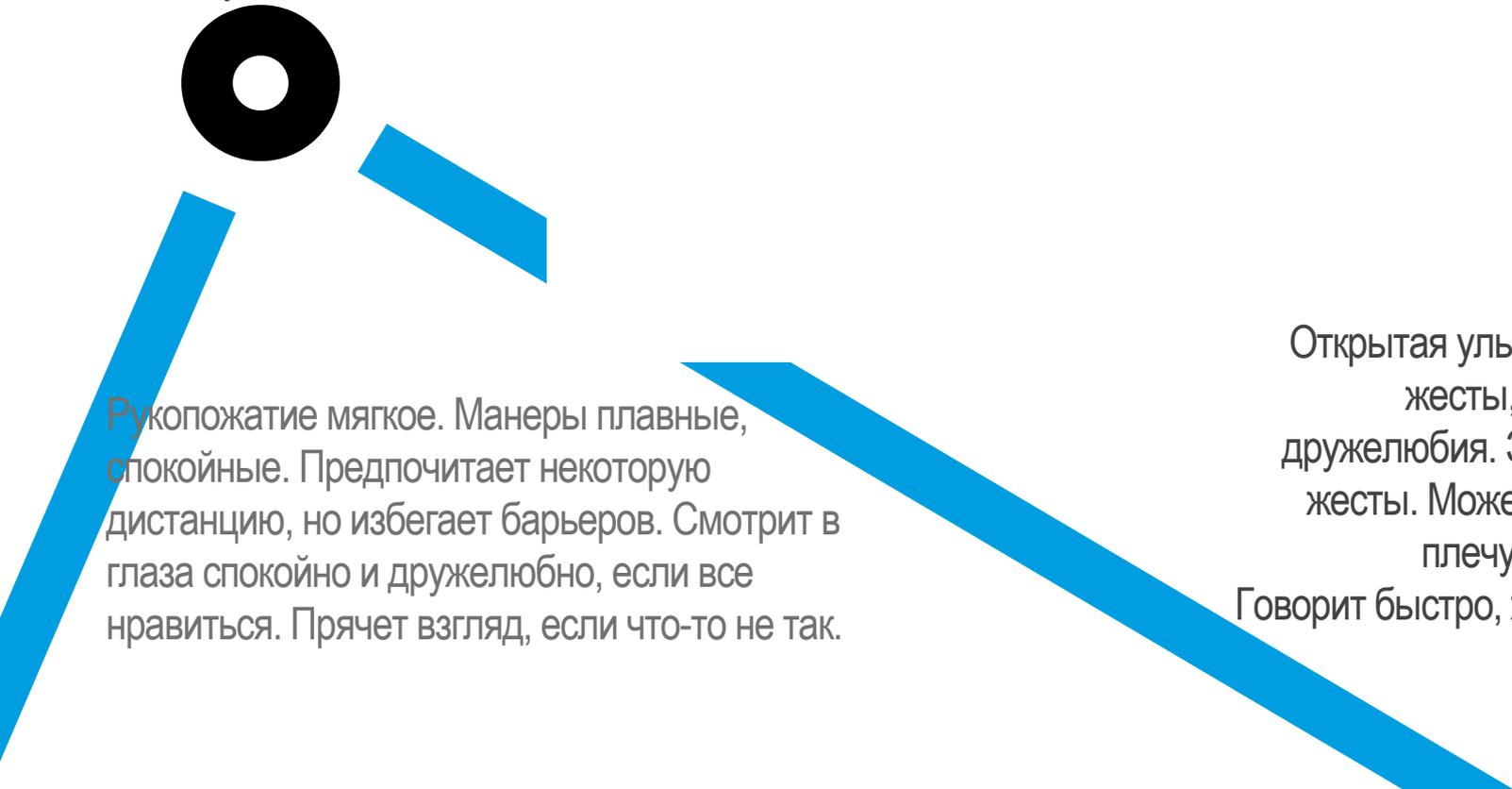
Шарик



Язык жестов и интонаций

Рукопожатие спокойное, формальное.
Внимательно наблюдает.
Избегает продолжительных контактов.
Движения неспешные. Выражение лица непроницаемое.
Редко улыбается. Говорит «сухо», по-деловому

Рукопожатие твердое, формальное.
Уверенные жесты. Смотрит прямо в глаза. Предпочитает беседовать «через стол». Властные, уверенные интонации.



Рукопожатие мягкое. Манеры плавные, спокойные. Предпочитает некоторую дистанцию, но избегает барьеров. Смотрит в глаза спокойно и дружелюбно, если все нравится. Прячет взгляд, если что-то не так.

Открытая улыбка. Открытые жесты, демонстрация дружелюбия. Экспрессивные жесты. Может похлопать по плечу, прикоснуться. Говорит быстро, жизнерадостно

60 ПОДТИПОВ SUCCESS INSIGHTS

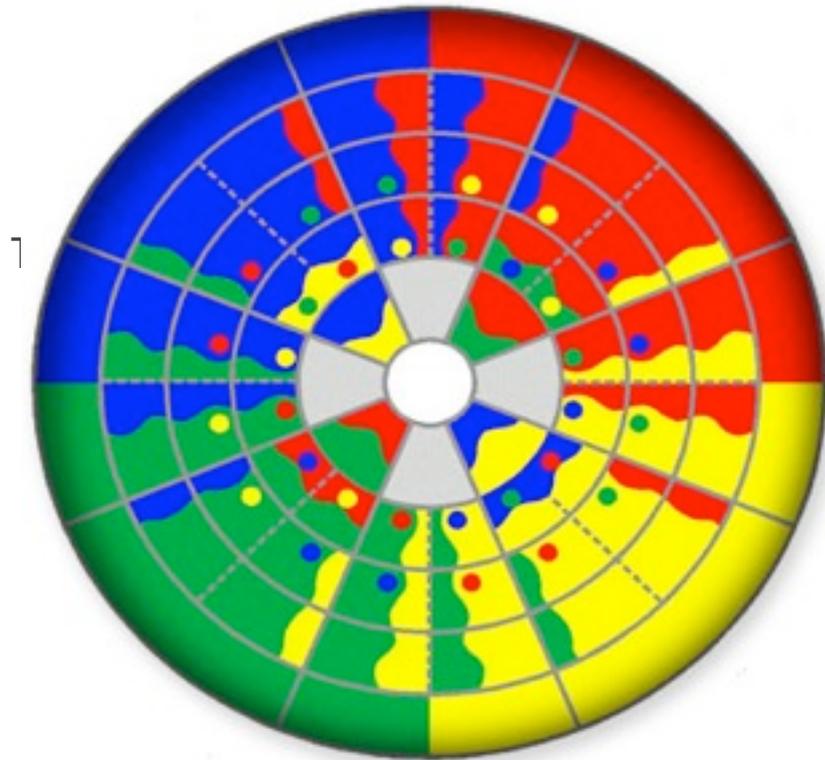
СИНИЙ

КРАСНЫЙ



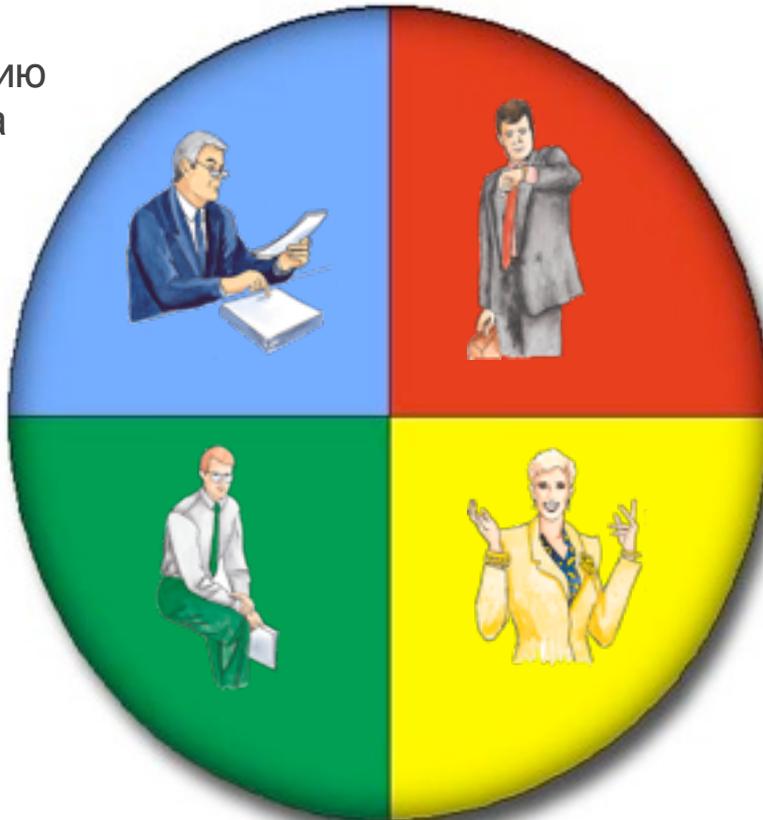
ЗЕЛЕНый

ЖЕЛТЫЙ



Динамичная коммуникация с Вашим подчиненным/ клиентом

- Держите дистанцию
- Уверенная осанка
- Прямой контакт глазами
- Отсутствие жестикуляции



- Держитесь ближе
- Методичность
- Откиньтесь назад
- Дружелюбный взгляд
- Отсутствие жестикуляции

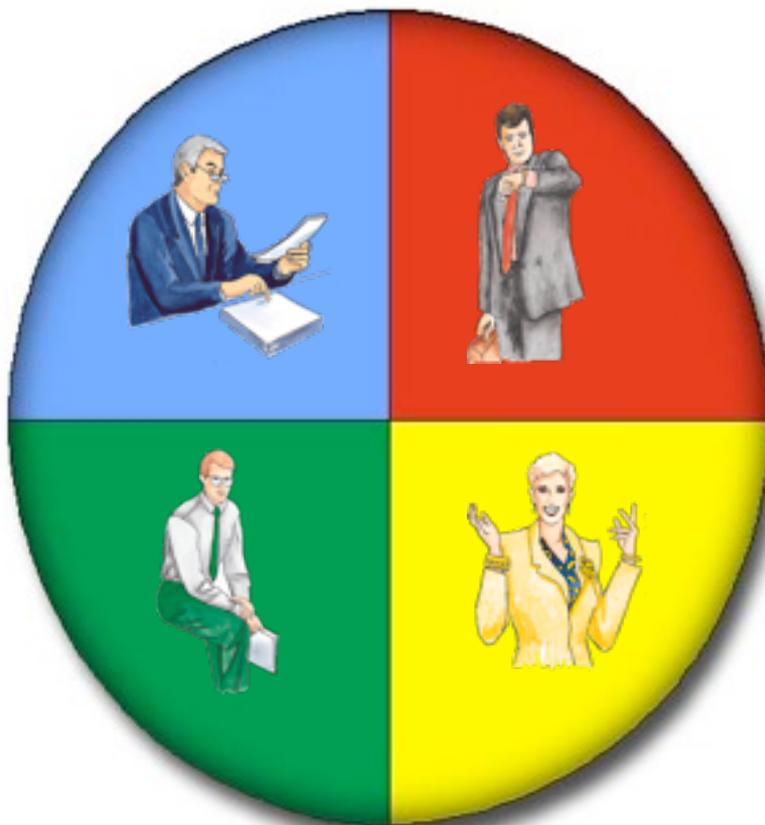
- Держите дистанцию
- Сильное рукопожатие
- Наклон вперед
- Прямой контакт глазами
- Властные жесты

- Подойдите ближе
- Использовать прикосновения
- Раскрепощен, расслаблен
- Дружелюбный взгляд
- Выразительная жестикуляция

Динамичная коммуникация с Вашим подчиненным: ТОН ГОЛОСА

- Сдержанный
- Прямой
- Задумчивый

- Теплый
- Мягкий
- Stetig
- Умеренной громкости



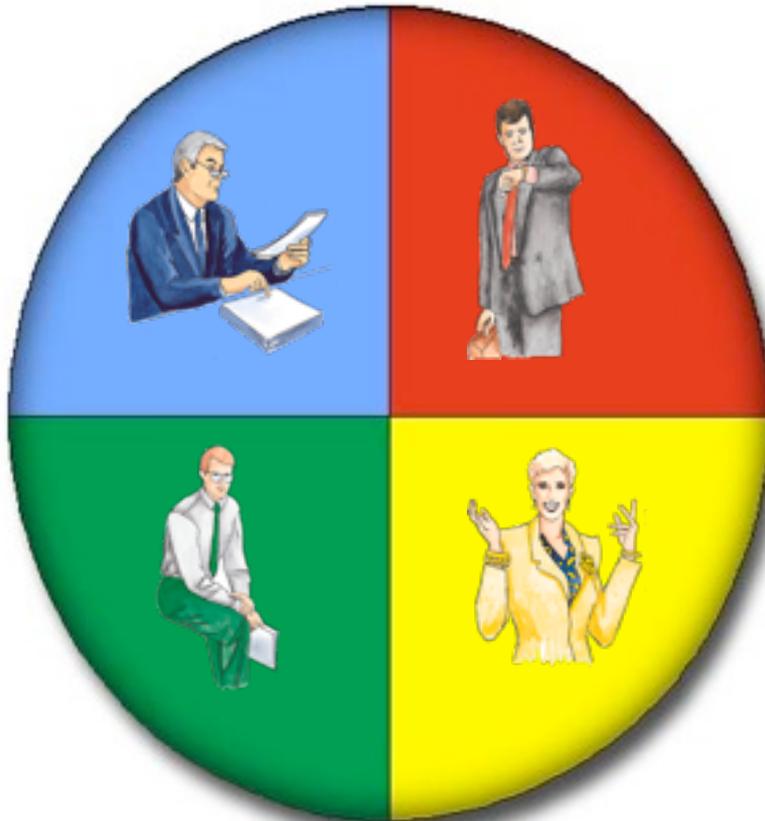
- Сильный
- Ясный
- Громкий
- Уверенный
- Прямой

- Воодушевленный
- Жизнерадостный
- Использовать высокий и низкий голос

Динамичная коммуникация с Вашим подчиненным: слова + содержание

- „Здесь факты“
- „Испытанный, надежный“
- „Никаких рисков“
- „Анализировать“
- „Гарантия“

- „Шаг за шагом“
- „Продолжать помогать“
- „Гарантия“
- „Обещать“



- „Выигрывать“
- „Результаты“
- „Сейчас“
- „Новый“
- „Единственный в своем роде“
- „Вызов“

- „Удовольствие“
- „Я нахожу“
- „Признание“
- „Волнующе, возбуждает“

Красный и красный общаются друг с другом охотно ...



Красный в общении с другими цветовыми типами



- Будьте немного дружелюбнее
- Будьте немного менее деловым



- Действуйте медленнее, нежели Вы привыкли
- Будьте осторожны и дружелюбны
- Давайте ему время
- Предлагайте гарантии
- Перечисляйте детали



- Предоставьте обилие фактов и материала
- Не торопите
- Действуйте медленно
- Отвечайте на все вопросы

Как общаться с красным клиентом

«Да!»

- Отвечайте на его вопросы прямо и четко
- Говорите ЧТО нужно сделать, а не ПОЧЕМУ
- Особенно отметьте результаты
- Представьте альтернативы
- Не говорите сломя голову
- Подводите кратко итоги



«Нет!»

- Демонстрировать нерешительность
- Демонстрировать подход с точки зрения проблем
- Проявлять фальшивую доброжелательность
- Делать обобщения
- Слишком углубляться в детали
- Болтать
- Делать заявления, которые Вы не можете подтвердить
- Серьезно ограничивать его в выборе решения и альтернативах

Презентация красному подчиненному

- Делайте презентацию кратко, ясно и компетентно
- Подготовьте краткие тезисы с данными в раздатку
- Структурируйте Ваши факты в логическом порядке
- Продемонстрируйте Вашу компетентность: Вы – эксперт
- Подчеркните факты планами или графиками; важно, чтобы преимущества стали видны с первого взгляда
- Не надоедайте
- Продолжайте действовать спокойно и плавно дальше: красный обязательно спросит, если что-то не будет понятно
- Презентуйте всегда альтернативные предложения
- Особо отметьте престиж, инновативность, вызов, эффективность



Выражения, мотивирующие красного подчиненного

„Это Вы определенно захотите попробовать, Вы - как раз «правильный» человек для этого!“

„Это настоящая новинка! На рынке нет ничего подобного, что могло бы с этим сравниться.“

„подвести черту“

„быстро“

„результаты“

„НОВЫЙ И
единственный в
своем роде“

„Успех – это Ваша заслуга, т.к. это Вы приняли решение!“

„Хорошая составляющая этой задачи заключается в том, что большую часть работы можно делегировать другим.“

„Нельзя все сразу просто понять. Но Вы можете видеть преимущества и недостатки.“

„Вы увидите: это именно то, что Вам необходимо!“



Реклама, которая нравится ... клиенту



PSB Промсвязьбанк
МЫ С ВАМИ

**Хотите кредит
без комиссии?**

Узнайте:

8 800 555 20 20 (495) 787 33 34 www.psbank.ru

ОАО «Промсвязьбанк»,
Генеральная лицензия Банка России № 3251

114 АНКО (499) 764-58-74

Реклама, которая нравится ... клиенту



Реклама, которая нравится ... клиенту



Реклама, которая нравится ... клиенту

*Получайте удовольствие
от бизнеса!*

ВТБ24

Об остальном
позаботится
ваш личный
менеджер

Новая программа
индивидуального
обслуживания бизнеса –
это выгодные условия
кредитования и помощь
личного менеджера
в решении всех банковских
вопросов.

8 800 100-24-24
Служба по России бесплатная!
www.vtb24.ru

© 2010 ВТБ. Все права защищены. ВТБ24.ру

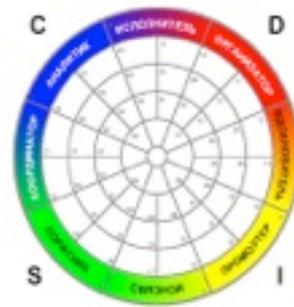
Поведение в команде

Очень конкретны и въедливы.
Требуют письменную информацию.
Избегают принятия решений.
Отрицательно реагируют на изменения

Любят решать сложные задачи
Пунктуальны, конкретны
Демонстрируют деловой настрой
Не любят неорганизованность
Не любят, когда их отрывают от дел
Любят работать самостоятельно

Всегда хорошо подготовлены
Интересуются только результатом
Тщательно контролируют время
Не интересуются личностью собеседника,
его реакцией
Быстро раздражаются

Обсуждают вопросы подробно, детально
Большое внимание уделяют срокам.
Не любят обсуждать абстрактные вещи.
Избегают людей, которые
пытаются «давить»
Проявляют лояльность.



При всей важности результата прислушиваются к точке зрения собеседника
Часто ссылаются на коллектив, команду
Проявляют энтузиазм, если что-то понравилось.
Высоко ценит хорошие презентационные навыки
Приветствует новые, интересные идеи, предложения

Любят планировать.
Не любят, когда их торопят
Доверяют рекомендациям тех ,
кого хорошо знают и доверяют.
Предпочитают известные торговые марки.

Очень дружелюбны, готовы к сотрудничеству.
Избегают конфронтации
Не любят спорить, возражать.
Огорчаются, когда игнорируют их мнение, замечания.
Охотно идут на контакты, но не стремятся их инициировать.

Перескакивает с одного предмета на другой
С энтузиазмом относиться ко всему новому
Быстро адаптируются к ситуации, быстро приспосабливаются к новым людям.
Мало интересуются деталями.
Быстро теряют интерес, если презентация или выступление затягивается.

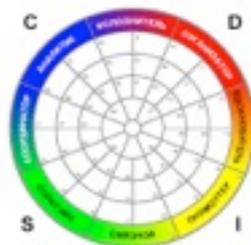
Де-мотивирующие факторы КОМАНДЫ

Непродуманные, спонтанные решения
Неорганизованность
Отсутствие порядка, правил, процедур
Необходимость взаимодействия, постоянных контактов с широким кругом лиц
Давление со стороны руководителя

Неорганизованность
Отсутствие планов, правил, процедур
Пренебрежительное отношение к качеству
Рутинные, повторяющиеся, «простые» задачи, функции
Непродуманные, спонтанные решения

Необходимость выполнять указания, распоряжения, с которыми он не согласен
Отсутствие возможности принимать решения самостоятельно
Монотонная, рутинная работа
Однообразные, повторяющиеся задачи, обязанности

Конфликтная, напряженная обстановка
Постоянная смена руководителей
Отсутствие продуманных планов
Отсутствие порядка, правил, процедур
Спонтанные, непродуманные решения



Необходимость соблюдения правил, процедур
Необходимость представления отчетов, планов, графиков и т.п.
Монотонная, рутинная работа
Отсутствие возможности руководить людьми
Излишний контроль
Отсутствие возможности участвовать в принятии решений

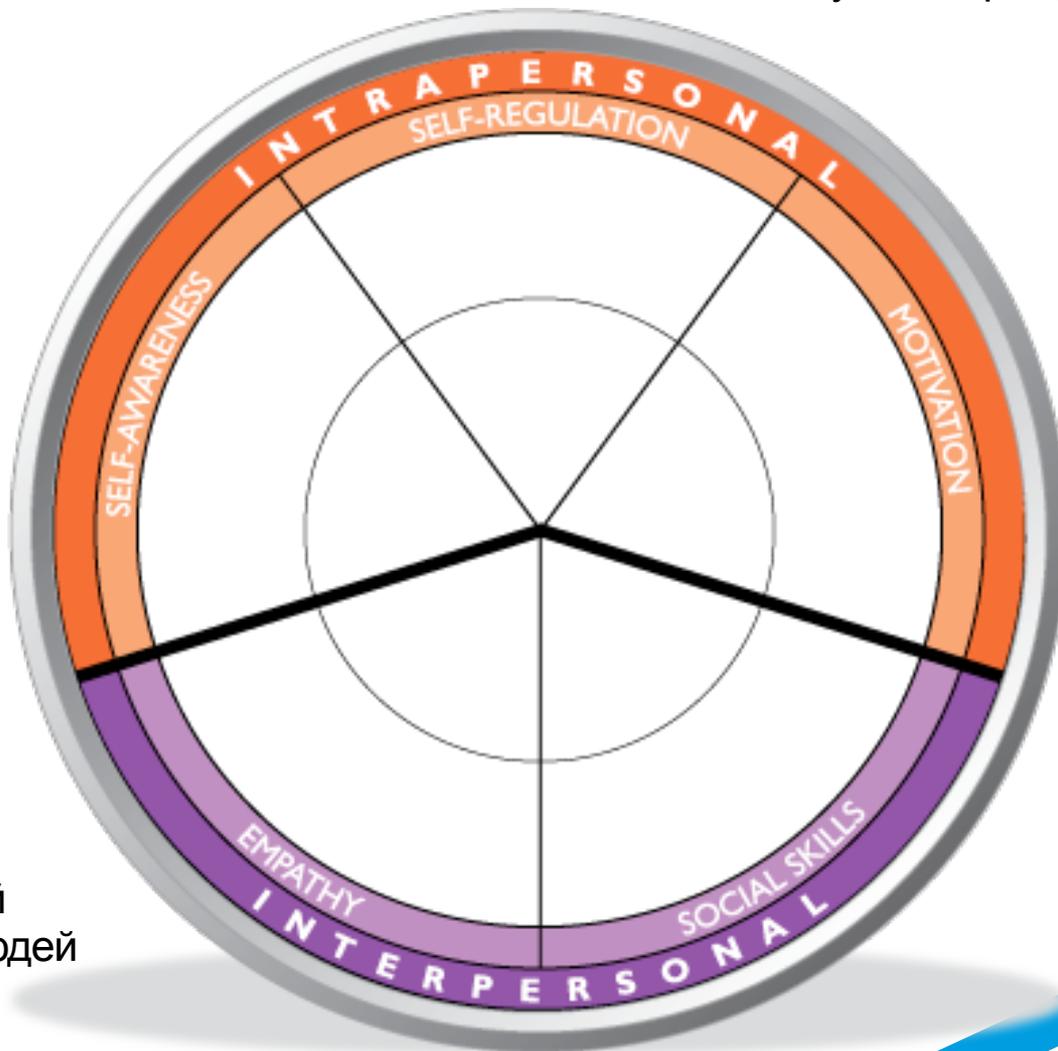
Отсутствие стабильности
Постоянные изменения, реструктуризации
Высокая текучесть кадров в коллективе
Напряженная, конфликтная обстановка в коллективе
Работа в авральном режиме
Постоянно меняющиеся обязанности, задачи

Конфликты в коллективе
Слабый руководитель
Работа в авральном режиме
Плохая организация работы
Неясность задач, обязанностей
Отсутствие возможности для творчества

Ограниченность контактов с людьми
Отсутствие возможности высказывать свои идеи, мнения
Отсутствие возможности для творчества, инициативы
Необходимость постоянно находиться на рабочем месте
Отсутствие возможности контактировать, общаться с людьми

Способность контролировать или перенаправлять разрушающие импульсы или настроения, и стремление искоренить осуждение и думать, прежде чем говорить

Способность осознавать и понимать свое настроение, эмоции и стимулы, также как и их воздействие на окружающих



Заинтересованность в работе, не связанная с материальной компенсацией и карьерным ростом, и стремление энергично и настойчиво добиваться поставленных целей

Способность понимать эмоциональный склад других людей

Профессионализм в управлении взаимоотношениями и установлении новых связей

Эмоциональный интеллект от ТТИ

Эмоциональный интеллект. Мастер-семинар от производителя инструмента диагностики

1 декабря 2011

Отель Marriott Tverskaya, г.Москва

тренеры: Rick Bowers, President Success Insights International, синхронный перевод на русский

9990 сегодня

12990 руб до 1 ноября 2011

14990 руб до 20 ноября 2011



TTI'S DIMENSIONS OF SUPERIOR PERFORMANCE



★ TTI MEASURES

▲ TTI ACKNOWLEDGES

©2010 Target Training International, Ltd.

Создатели технологии

1980 – Билл Бонстеттер (Bill Bonnstetter), основатель ТТІ, стал первым, кто выявил корреляцию между способностью принимать решения и личностными особенностями людей, которые их принимают

1984 – ТТІ стала первой компанией, которая разработала и применила компьютеризированный анализ на основе четырехфакторной модели поведения DISC

ТТІ стала первой компанией, которая добилась высокой точности анализа используя 384 различных вариантов комбинации поведенческих факторов.

ТТІ стала первой, доказав что стресс является результатом значительного расхождения данных графика I и графика II. (1984)

ТТІ стала первой, доказав незначительность данных графика III. (1984)

ТТІ стала первой, доказав, что низкая выраженность уровня проявления факторов поведения настолько же важно, как и их, интегрировав это открытие в компьютеризированную модель анализа поведения. (1984)

ТТІ стала первой в исследованиях и создании компьютеризированных отчетов в области поведения, которые отвечали конкретным видам деятельности, например, анализ поведения продавцов и специалистов по обслуживанию клиентов. (1986)

