



# PRODEJNÍ SCHOPNOSTI: TOMÁŠ ZKOUŠKA

11.02.2020

Soukromé a přísně důvěrné

## Zahájení a komunikace

Tento člověk má dobré dovednosti potřebné k otevření. V úvodním přístupu bude využívat jemný, ale asertivní způsob přesvědčování. Dokáže také poměrně dobře naslouchat a měl by být tedy schopen vzbudit u zákazníka důvěru. Při jeho jemně asertivním přístupu není pravděpodobné, že by působil nátlakově. Může mít sklon k nadměrnému mluvení a může mít snahu pokrýt už na začátku schůzky všechny aspekty, možné nesnáze, vlastnosti a dokonce i eventuální námitky. To může u některých zákazníků vyvolat určitou nejistotu v tom smyslu, že výrobek či služba jsou příliš dobré, než aby to byla pravda.

## Uzavírání

Tento člověk dovede uzavírat, i když při tom může být poměrně pomalý. Určitě má potřebnou vytrvalost, a spíše než aby přímo požádal o objednávku, pokusí se zákazníka "utahat" a nakonec zlomit. Může si však způsobit problémy tím, že se snaží pokrýt předem všechny možné námitky. Mohou tak totiž zůstat námitky v klientově mysli, které pak pochopitelně nejsou přímo projednány. Větší asertivnost a direktivnost při uzavírání by mohla pozitivně ovlivnit jeho výsledky.

## Služby zákazníkům

Ve službách si bude tento člověk zpravidla počínat dobře. Vůči klientům však může být poněkud mateřský a mohl by mařit čas tím, že by byl až příliš přizpůsobivý. Třebaže bude poskytovat služby podle programu, mohl by těžce nést, kdyby nebyl dost pečlivý. Prostřednictvím služeb se určitě pokusí vybudovat u klienta vztah důvěry.

## Prezentace

Tento člověk patrně zvolí pozitivní a přátelský přístup cílený na získání důvěry. Může projevit snahu poradit klientům a předložit zákazníkovi různé alternativy, aby z nich sám zvolil. Umí právě tak dobře hovořit jako naslouchat a měl by být schopen poměrně snadno si vytvořit image "čestného zprostředkovatele". Jeho prezentace budou pečlivé, i když ne příliš konkrétní. Měl by být schopen z konkrétních charakteristik výrobku vyvozovat výhody pro zákazníka. Nicméně může mít snahu pokrýt najednou příliš velkou oblast a dříve, než zjistí zákaznickovy potřeby, může ho zatížit přemírou informací.

## Administrativa

Administrativu bude tento člověk provádět na slušné úrovni a pravděpodobně bude lpět na administrativních procedurách a také je důsledně plnit. Co do pořádku by se měl osvědčit. Dokonce je-li tu nějaké nebezpečí, pak je v tom, že by to mohl s pořádkem přehánět. Svou povahou není příliš zaměřen na detaily, a proto v situacích, kde je třeba administrativní procedury striktně dodržovat, je důležité všechny technické podrobnosti administrativy tomuto člověku dobře vysvětlit.

## Možnosti rozvoje

Tento člověk má dobrý potenciál obzvláště v oblastech, kde je třeba poskytovat služby nebo zákazníka opakovaně a rutinně navštěvovat. Profil naznačuje dobrý potenciál pro obchodní management. Je schopen nejen motivovat a inspirovat druhé, ale má také schopnosti organizační a administrativní. Je však třeba poznamenat, že jeho manažerský potenciál může mít podobnou povahu jako jeho přístup k prodávání, tj. být spíše poradenský než řídicí. Domníváme se, že manažerský potenciál se neomezuje jen na terénní prodej, nýbrž je dostatečně široký, aby zahrnul většinu marketingových funkcí, přirozeně za předpokladu, že bude mít příslušnou zkušenost a kvalifikaci. Prospěl by mu výcvik v asertivitě, uzavírání obchodu a určování priorit.

Tato zpráva se vztahuje pouze na behaviorální charakteristiky. Úspěch v jakékoliv specifické roli bude také záviset na uchazečově přiměřené inteligenci, kvalifikaci a zkušenosti. Zpráva "Silné stránky a možné nedostatky" Vám poskytne další užitečné informace o tomto člověku, které můžete využít při rozhovoru.