



Informe de Perfil Comercial

Juan Ejemplo

29/04/2013



c/ de la Empresa

Madrid Madrid

ES

Tel.5555555

www.empresasa.com



Perfil Comercial

Introducción a la metodología D.I.S.C

Este informe está basado en la metodología D.I.S.C. y su objetivo es contribuir a su auto-conocimiento y desarrollo.

D.I.S.C. es el lenguaje del comportamiento, no pretende medir la inteligencia, los valores ni sus aptitudes, sino que evalúa cómo actuamos comercialmente en diferentes entornos, situaciones o frente a distintos tipos de clientes.

El D.I.S.C. mide:

- Nuestro nivel de **Decisión**, es decir, cómo respondemos ante los problemas y los desafíos.
- Nuestro nivel de **Interacción**, es decir, cómo nos relacionamos e influimos en los demás.
- Nuestro nivel de **Serenidad**, es decir, cómo respondemos a los cambios y el ritmo de las cosas.
- Nuestro nivel de **Cumplimiento**, es decir, como respondemos ante las reglas y los procedimientos establecidos.

Actuamos y reaccionamos de acuerdo a la combinación de estos 4 factores que cada uno de nosotros poseemos en distintas intensidades. Todos tenemos una forma de vender natural, que es nuestra manera innata de actuar, es decir, la forma en la que nos sentimos más cómodos, y una forma adaptado, es decir, la forma en la que creemos que la situación o circunstancia requieren que actuemos.

Conocer su perfil, hará más fácil que aprenda a mejorar sus aptitudes comerciales. Conocernos a nosotros mismos, facilitará nuestra habilidad para adaptar nuestro comportamiento dependiendo de las situaciones o circunstancias con las que estemos tratando en cada momento, y mejorará de forma sustancial nuestro poder de comunicación.

Recuerde que cada persona es ÚNICA y mucho más compleja de lo que mide el DISC. Este informe refleja las tendencias conductuales en un entorno específico en base a las respuestas que usted dio en la evaluación, para la mayoría de las personas es totalmente certero, si usted no se siente identificado con algunas declaraciones de este informe, sencillamente páselas por alto, pero no sin antes comprobar con otra persona que le conozca bien que esa área no sea un "punto ciego" que usted no ve de sí mismo. Ningún perfil es mejor que otros y todos tienen el potencial para tener éxito en la misma proporción.

Esperamos que esta herramienta le ayude en su desarrollo comercial, a mejorar sus ventas, su comunicación y sus relaciones con los clientes, porque las personas con éxito tienen algo en común, se conocen a sí mismas.



Perfil Comercial

Índice

Características Conductuales	4
Gráfico de Perfil Conductual	5
Estilo Personal	6
Habilidades Interpersonales	7
Consejos para una Comunicación Efectiva	8
Tendencias de Actuación Comercial	9
Adaptación al Mercado Actual	10
Factores Competenciales Comerciales	11
Contribución al equipo comercial	12
Mapa Conductual	13
Áreas de Mejora	14



Perfil Comercial

Características Conductuales

La siguiente información refleja la forma natural en la que usted actúa. Estas características no son su respuesta frente a las demandas de su entorno o situación actual, sino la forma en la que usted se comporta de forma innata y con la que se sentiría más a gusto o sería más productivo si le dieran a elegir cómo desempeñarse. Esta información es muy importante para conocerse a sí mismo.

Juan no muestra demasiado sus emociones por lo que sus presentaciones serán más bien serias o neutras, lo que para algunos clientes puede resultar algo frío, y para algunos productos o servicios poco efectivo. Le gusta evaluar las necesidades de los clientes antes de intentar venderles algo, y suele hacerlo sin mostrar demasiado sus emociones en una forma más bien relajada y serena. Si le dieran a elegir, probablemente preferiría trabajar en zonas de venta ya establecidas más que abrir nuevos mercados, conocer a los clientes y saber de antemano el ambiente que va a encontrar le da estabilidad y confianza. Es una persona muy orientada al trabajo en equipo y funciona muy bien organizando la actividad comercial, es excelente para cooperar o para ayudar a nuevas incorporaciones al equipo. En los casos en los que se enfrenta a clientes más enfocados en resultados rápidos o más directivos y acelerados puede encontrar algunas dificultades para adaptarse a ellos. Consigue desarrollar una relación de confianza con los clientes por lo que suelen llegar a ser clientes bastante fieles. Suele usar de todas las herramientas de apoyo con las que pueda contar para hacer la venta, a veces incluso puede que quiera usar demasiado material, tratará de explicarle al cliente todas y cada una de las características de lo que vende.

Juan puede trabajar en solitario si tiene que hacerlo, a pesar de que se desempeña muy bien en equipo. Prefiere trabajar usando un sistema que seguirá una y otra vez esto es positivo porque da estabilidad a su desempeño, pero puede costarle algo adoptar nuevos sistemas o aceptar ajustes fuertes en el sistema que está usando. Aunque Juan tiene una gran capacidad a adaptarse al estilo de personalidad del cliente, no es tan flexible en su forma de presentar sus productos o servicios y tratará de hacerlo siempre de la misma forma, sea apropiado para ese tipo de cliente o no. Cuando se enfrenta a una situación en la que debe confrontar al cliente, tendrá la tendencia a evitarlo, incluso aunque esa confrontación sea necesaria porque el cliente no ha entendido algo o está realmente equivocado en sus expectativas, tratará de razonar con el cliente evitando la confrontación o simplemente lo dejará pasar. Las presentaciones de venta de Juan pueden consumir mucho tiempo y estar excesivamente documentadas. Esto puede representar tanto una virtud como una debilidad. Las presentaciones largas y documentadas funcionan mejor cuando se está vendiendo un producto muy complejo o caro. Cuando está realizando un tipo de venta detallada y extensa puede realizar magníficas presentaciones, sin embargo, puede que tenga la tendencia a extenderse demasiado en tipo de venta que no requieren presentaciones o procesos extensos. Puede que para tratar de evitar que el cliente le ponga objeciones, intente contestar cualquier posible objeción al realizar su presentación, de esta forma, evitará lo que en ocasiones puede considerar como algo conflictivo.

Juan aprecia a las personas y le gusta relacionarse con los demás mostrando su cara más amable, aunque especialmente con aquellos que pertenecen a su actual círculo de amistad o trabajo. Cuando un cliente expresa su deseo de pensarlo o tomar la decisión en otro momento, Juan tendrá la tendencia de aceptarlo e incluso apoyarlo, puede que ni valore si es una excusa o algo real, eso sí, llamará o visitará al cliente de nuevo para saber su decisión. Al no gustarle la confrontación puede que cuando el cliente muestre algo de resistencia en el cierre, Juan vaya con mucho cuidado o no haga nada de presión, si puede evitar la resistencia dejando claros los beneficios del producto o servicio dedicará su tiempo a ello. Al establecer una relación estable con los clientes, puede que le cueste tratar de que incrementen sus pedidos o venderles nuevas cosas. Se puede volver muy fiel a los clientes fijos lo que puede ser muy bueno para fidelizarlos, pero en ocasiones puede llegar a ser algo permisivo con ellos. Prefiere trabajar en un entorno cooperativo donde reina la armonía, suele mantener la calma y controlar sus emociones. Funciona mejor en proyectos que puede empezar y terminar por sí mismo en vez de tareas de las que sólo realiza una parte.



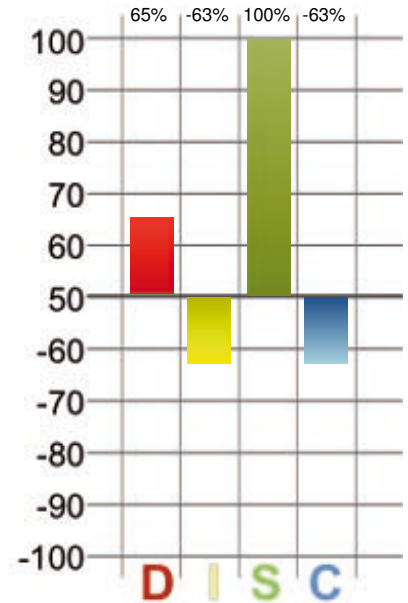
Perfil Comercial

Gráficos de Perfil Conductual

Los siguientes gráficos están basados en sus respuestas a la evaluación y muestran su perfil natural y adaptado.

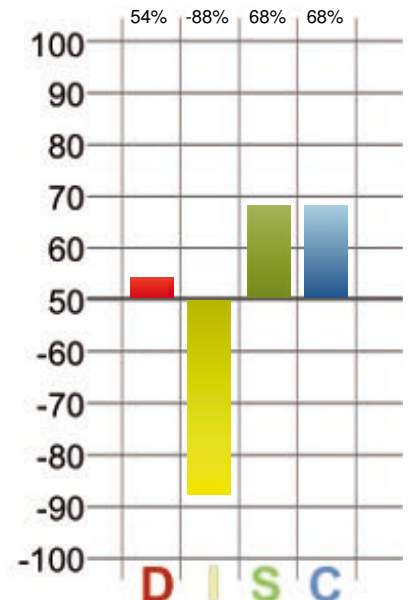
Perfil Natural

Este gráfico representa su respuesta conductual natural, es decir, la forma innata en la que responde a los cuatro factores de comportamiento D.I.S.C.



Perfil Adaptado

Este gráfico representa la forma en la que usted cree que debe actuar en función de su situación presente, es decir, cómo está adaptando su comportamiento frente a las demandas de su entorno.





Perfil Comercial

Estilo Personal

En esta sección encontrará las características de su estilo de personalidad conductual que le ayudará, y ayudará a los demás, a entender su forma de actuar en diferentes áreas.

Descriptorios de su perfil

Asertivo
Emprendedor
Fuerte
Determinado

Frío
Racional
Lógico
Discreto

Flemático
Adaptable
Estático
Sistemático

Original
Autosuficiente
Resuelto
Seguro

Cuál es su entorno ideal

- Un entorno estable y predecible
- Pocos conflictos
- Tareas que pueda completar hasta el fin
- Poca rutina, actividades cambiantes
- Poco control, supervisión o detalles

Tendencias motivacionales

- Confianza, relaciones duraderas
- Un entorno estable
- Procedimientos y sistemas prácticos
- Un buen ambiente de equipo
- Pocos conflictos o discusiones

Estilo personal

- Método de control: Lealtad
- Evalúa a los demás: Por su empatía
- Reacción frente a la presión: Desentenderse
- Posible temor predominante: Situaciones inesperadas
- Posible emoción predominante: Usar una máscara emocional
- Cómo trata de influir en otros: Calmando las cosas
- Posible área a trabajar: Prioridades



Perfil Comercial

Habilidades Interpersonales

En esta sección encontrará cómo usted tiende a relacionarse con los demás, esto le ayudará a trazar estrategias para mejorar su comunicación y aprovechar al máximo el potencial de su personalidad, así como a ver áreas en las que quizá requiera trabajar para que no representen un impedimento en su desempeño actual. Sacará el máximo provecho de esta sección, si les da una copia de esta página a las personas que suelen interactuar con usted.

Tiene tendencia a relacionarse con los demás de la siguiente forma:

- Muy bueno escuchando
- Tiene algunos amigos muy íntimos
- Agradable
- No se enfada con facilidad
- No se involucra
- Indiferente a los planes

La forma en la que prefiere que se comuniquen los demás con usted es:

- Romper el hielo con temas personales, buscar un elemento común.
- Comprobar que no se han herido sus sentimientos.
- Dejar claro lo que se espera de él.
- Asegurar que contará con el apoyo necesario.
- Aportar razones para el cambio y asegurar su estabilidad en el proceso.
- Estar preparado y organizado para hacer su presentación o exposición.
- Tratar de seguir un orden lógico en su exposición, mostrar eficiencia.
- Estar atento a señales de estrés, o impaciencia.

Lo que los demás deberían evitar al comunicarse con usted es:

- No sea demasiado dictatorial, dominante o exigente.
- No use técnicas de manipulación ni fuerce un cierre agresivo sabiendo que cederá.
- No le minusvalore, o le trate con condescendencia usando artimañas o incentivos.
- No le de su opinión como una prueba, no se base en posibilidades.
- No tome la decisión por él si no quiere alguien desmotivado.
- Huya de las especulaciones infundadas.
- No use frases hechas para mostrar su acuerdo.
- En vez de ordenarle algo, póngalo en términos cooperativos.



Perfil Comercial

Consejos para una Comunicación Efectiva

A continuación encontrará algunos consejos que pueden ayudarle a mejorar la comunicación con otros tipos de personalidad. Si repasa y practica esta sección puede incrementar significativamente su poder de influencia y la efectividad de su comunicación.

Cuando trate con personas que son de ritmo rápido, directas, decididas, enfocadas en alcanzar objetivos...

- No se ande por las ramas, vaya al grano.
- No sea desafiante pero no se deje amedrentar.
- Trate de estar preparado.
- Deje las cosas claras, nada en el aire.

Cuando trate con personas que son sociables, habladoras, de ritmo rápido, simpáticas, extrovertidas...

- No sea demasiado cortante, frío o seco.
- No vaya directo al negocio, socialice primero.
- Trate de usar el humor, cree un ambiente distendido.
- Pregunte cómo se siente al respecto.
- No controle la conversación no sea demasiado detallista.

Cuando trate con personas tranquilas, de ritmo lento, amables, confiables, modestas, reservadas pero entrañables...

- Trate de comenzar empatizando o buscando un punto común.
- No se muestre demasiado agresivo, dominante o exigente.
- Comuníquese con tranquilidad y suavidad.
- Indague para saber lo que piensa, use preguntas tipo ¿cómo?
- No fuerce una decisión, dele tiempo para pensar.

Cuando trate con personas que son perfeccionistas, de ritmo lento, pulcras, detallistas, cumplidoras y enfocadas en tareas...

- No les toque, respete su espacio personal, no trate de socializar.
- Vaya bien organizado y manténgase en el ámbito profesional.
- Aporte todos los detalles e información posible.
- No fuerce una decisión deje que analice, reúna información y decidirá lo mejor
- Sea conservador y realista



Perfil Comercial

Tendencias de Actuación Comercial

Esta es su tendencia natural al tratar con problemas, personas, acontecimientos y procedimientos de acuerdo a las cuatro variables del DISC y cuál es la necesidad de cambio o adaptación que percibe en su situación actual.

VARIABLE DECISIÓN – Cómo trata con Problemas y Desafíos

Juan muestra mucha determinación a la hora de la resolución de problemas y no duda en superar cualquier obstáculo que se le ponga por delante. No titubea a la hora de tomar decisiones.

Juan considera que no tiene que cambiar su forma de resolver problemas o afrontar desafíos.

VARIABLE INFLUENCIA – Cómo trata con Personas

Juan trata de persuadir a los demás con una mezcla de encanto personal y datos y hechos. Cuando trata de ganar una discusión puede ser bastante analítico y objetivo. Se enfrenta a las cosas de forma directa y clara. Juan piensa que en la situación presente debería influenciar o convencer a los demás presentando todos los datos y hechos de una forma objetiva y sin emocionalismos, por lo que está dispuesto a mostrarlos fríamente en sus presentaciones, pero a la vez muy respaldadas por todos los datos necesarios para poder tomar una decisión. Piensa que debe presentar exhaustivamente sus ideas, pero no tratar de "venderlas".

VARIABLE SERENIDAD – Cómo trata con Cambios y Acontecimientos

Juan prefiere trabajar en equipo y en un entorno en el que se sienta seguro. Trabaja mejor con pocos proyectos a la vez en los que es muy constante y dónde no hay muchos cambios de actividad, si le dan a elegir prefiere trabajar en un proyecto de principio a fin.

Juan considera en su situación actual que debería estar abierto a cambios de dirección si están en consonancia con lo que se ha hecho en el pasado y son coherentes. Cree que actualmente se necesita estabilidad y prudencia para fomentar la seguridad.

VARIABLE CUMPLIMIENTO – Como trata con Reglas y Procedimientos

Juan está muy abierto a nuevas sugerencias e ideas y en ocasiones puede parecer que "va por libre". Es independiente y voluntarioso, y se siente bien en un entorno en el que se pueden "relajar" las obligaciones.

Juan cree que en su situación actual debería guiarse por los procedimientos establecidos y atenerse a las normas, ya que le darán seguridad. Por lo tanto cree que no debe pasar por alto los detalles y trabajar duro para producir con la máxima calidad posible.



Perfil Comercial

Adaptación al Mercado Actual

Cada persona tiene una forma natural de hacer las cosas, sin embargo cuando las circunstancias o el entorno no concuerdan con nuestra forma innata de comportarnos somos capaces de adaptarnos para cumplir con las demandas de dicho entorno. Puede ocurrir que nuestra adaptación esté basada en nuestra percepción y no necesariamente en los requisitos reales de la situación. Sería muy útil si proporciona esta página a un compañero u otra persona que sabe qué se requiere para su actividad actual y comprueben si hay afirmaciones que en realidad no se corresponden a lo que se requiere, para que usted averigüe por qué está realizando esta adaptación innecesaria.

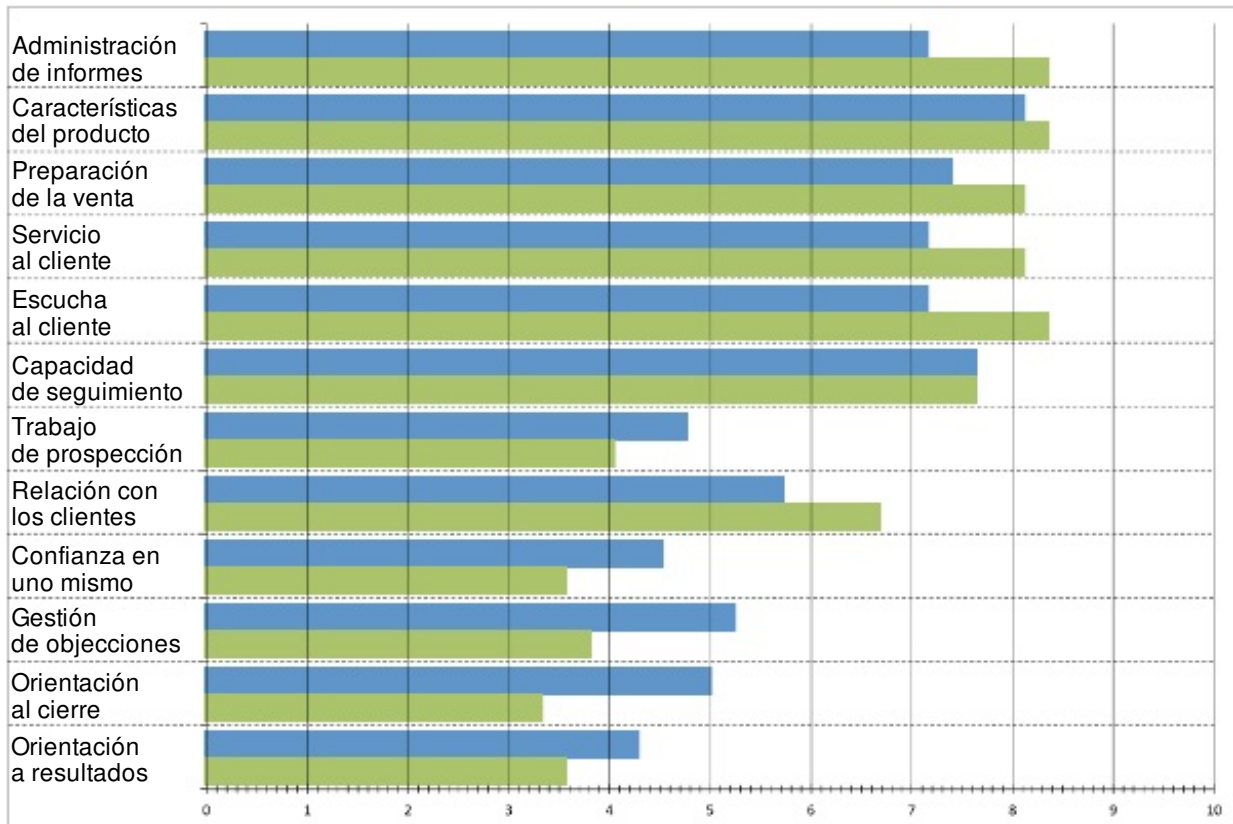
- Percibe que los clientes necesitan una relación estable y profunda que genere confianza
- Considera que el mejor resultado lo van a dar los productos o servicios más tradicionales
- Piensa que es fundamental dar al cliente un buen servicio post-venta
- Piensa que se necesita un equipo comercial en el que se pueda confiar plenamente
- Estima que el éxito va a llegar si mantiene la persistencia
- Piensa que una presentación fría y profesional será más efectiva que socializar demasiado
- Cree que debe usar preguntas del tipo lógico para captar las necesidades del cliente
- Quiere manejar bien el nivel de cercanía o confianza con el cliente para adaptarse a él



Perfil Comercial

Factores Competenciales Comerciales

Su informe muestra gráficamente sus posibles competencias naturales en 12 factores específicos representados por la barra verde, este nivel de habilidad es la que usted aporta de forma innata a su trabajo. Además encontrará representado por la barra azul el nivel competencial que posiblemente usted cree se necesita en su actividad o circunstancias actuales



■ Adaptado

■ Natural



Perfil Comercial

Contribución al Equipo Comercial

Esta sección identifica las habilidades y comportamientos específicos que aporta al trabajo. Al observar estas conclusiones se puede identificar cuáles son las fortalezas que aporta a la organización.

- Trabaja con empeño para un líder o una causa
- Buen escuchador
- Versátil
- Es responsable y consecuente
- Trabaja bien en procesos largos
- Busca la eficiencia
- Es competitivo
- Es tenaz, superará cualquier obstáculo

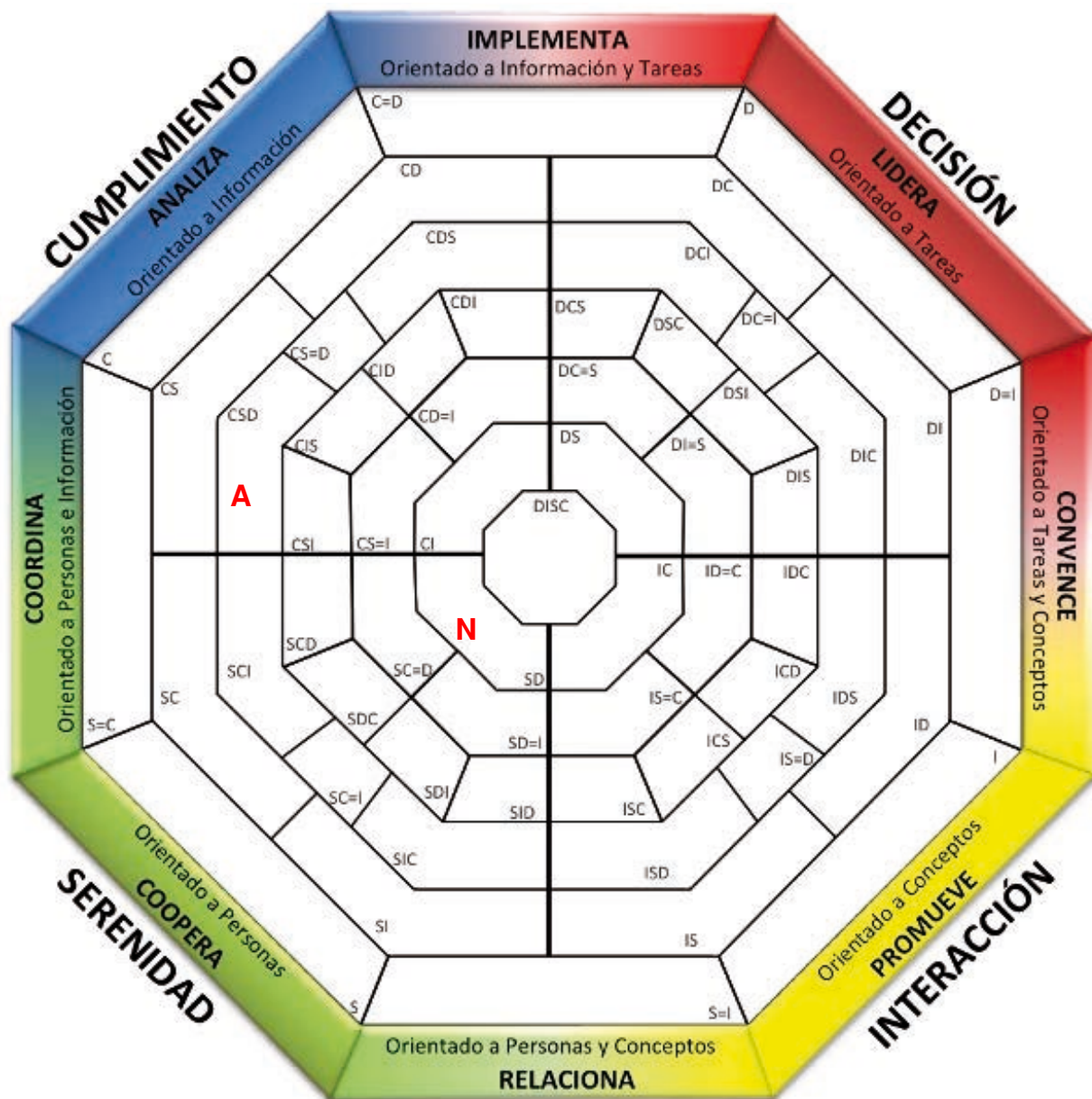


Perfil Comercial

Mapa Conductual

El Mapa Conductual es un gráfico en el que se muestra de forma muy visual dónde se sitúa usted respecto a los diferentes estilos de comportamiento. En el gráfico aparecen 8 tendencias o estilos de comportamiento principal bajo las que se agrupan diferentes combinaciones de factores D.I.S.C. Esto le ayuda específicamente a:

- Situar su perfil de comportamiento natural
- Situar su perfil de comportamiento adaptado
- Analizar su esfuerzo de adaptación de su forma natural de actuar a la forma en la que considera que su situación actual requiere que actúe.





Perfil Comercial

Áreas de Mejora

En este apartado se incluye una lista de aquellas áreas en las que hay oportunidad para el desarrollo personal y profesional. Revise la lista y seleccione al menos tres áreas en las que piensa que necesita mejorar y que ayudarían a incrementar su desempeño, y trace un plan para minimizar su impacto negativo. Si trabaja con un Coach puede utilizar esta sección para fijar metas de desarrollo.

- Resistirse al cambio, especialmente si no entiende las razones
- Dificultad a la hora de cumplir con los plazos, da prioridad absoluta a todo a la vez
- Tomarse la crítica a su trabajo como algo personal
- Subestimarse
- Callarse cuando los demás se saltan las reglas
- Ceder demasiado pronto, evita cualquier controversia o un ambiente antagónico
- Tratar de que las cosas no cambien y ponerse a la defensiva cuando se siente en peligro