



# UŽIVATELSKÝ MANUÁL

Obecné informace pro uživatele a administrátory dotazníku / testu

**Obchodní profil** FULL, QUICK, TEST



## 1. ZÁKLADNÍ INFORMACE O DOTAZNÍKU / TESTU

Metody souhrnně zahrnuté pod název Obchodní profil jsou postaveny na projevech – schopnostech, dovednostech a znalostech sytících – dvanáct základních obchodních kompetencí:

PRVNÍ KONTAKT	schopnost navázat kontakt s novým zákazníkem
REAKCE NA "NE	schopnost překonat prvotní námítky a bariéry
ROZVOJ VZTAHU*	rozvoj vztahu se zákazníkem a jeho systematické budování
VOLBA STYLU*	volba stylu jednání v souladu se zákazníkem, typem zákazníka
IDENTIFIKACE POTŘEB	schopnost identifikovat skutečné potřeby zákazníka
ŘEŠENÍ	schopnost nabídnout zákazníkovi řešení na míru jeho potřebám
PREZENTACE*	poutavé a přesvědčivé odprezentování nabízeného řešení
ODBORNOST	schopnost přesvědčit, že jsem ten, s kým má zákazník řešení realizovat
UŽITEK	schopnost ukázat zákazníkovi užitek plynoucí s nákupem
ZVLÁDÁNÍ NÁMITEK	schopnost zvládnout a překonat zákazníkovi námítky
VYUŽITÍ SIGNÁLU	schopnost zaregistrovat a využít nákupní signál
UZAVÍRÁNÍ	schopnost dotáhnout obchodní případ do fáze realizace

\* Označené kompetence sledují pouze Obchodní profil <sup>FULL a QUICK</sup>

Tyto kompetence jsou dále roztrženy na tři základní oblasti: ZÁKAZNÍK (navázání obchodního vztahu, jeho rozvoj směrem k neformálnímu partnerství, systematická, cílená péče uzpůsobená konkrétnímu zákazníkovi), NABÍDKA (identifikace potřeb, jejich přetavení v přílehlavé řešení na klíč a jeho odprezentování zákazníkovi tak, aby mu porozuměl a nadchl se pro něj) a PRODEJ (schopnost přesvědčit zákazníka o vhodnosti a kvalitě nabídky, eliminace námitek, zachycení kupního signálu a dotažení obchodu do cíle).

## 2. Obchodní profil <sup>FULL</sup>

Dotazník sleduje dvanáct základních obchodních kompetencí v rovině dovedností a předpokladů. Dotazník postihuje jak aktuální úroveň dílčích kompetencí, tak i vědomou potřebu rozvoje v nich. V rámci interpretace, resp. doporučení dotazník rozlišuje, zda v jednotlivých kompetencích je aktuálně převaha předpokladů nad praktickými dovednostmi, zda jsou tyto oblasti vyrovnány nebo naopak převládají praktické dovednosti nad předpoklady.

V rámci dotazníku jsou předpoklady vnímány jako dané osobnostní charakteristiky nebo rysy podporující jednotlivé kompetence. Jejich rozvoj je spíše dlouhodobou záležitostí a koresponduje s celkovým vyžíváním osobnosti. Naopak dovednosti jsou vnímány jako praktické techniky, aktivity, které si lze osvojit jak na základě praxe, tak i cíleného rozvoje. Jejich rozvoj může být relativně rychlý, přičemž základ pro jeho efektivitu dávají právě předpoklady. Tam, kde jsou předpoklady nižší, je nutné dovednosti rozvíjet intenzivnějším a opakovaným nácvikem až drilem.



Dotazník nabízí kromě přehledného výstupu aktuální úrovně základních kompetencí a srovnání úrovně kompetencí ve třech základních oblastech (ZÁKAZNÍK, NABÍDKA, PRODEJ) také srovnání s předdefinovanými minimálními požadavky. Ty je možno nastavit dle potřeb zákazníka a konkrétní situace v rámci nastavení projektu.

Výstupem dotazníku jsou dále konkrétní praktická doporučení dalšího rozvoje včetně stanovení priority dané oblasti a vhodné metody dalšího rozvoje.

Obchodní profil <sup>FULL</sup> díky své konstrukci nabízí rovněž identifikaci tzv. úzkých míst a akceleratorů v rámci obchodního procesu. Akcelerátory představují kompetence s vysokým potenciálem, tj. takové, kde lze předpokládat rychlé osvojení si dovedností a na kterých lze stavět z hlediska dalšího rozvoje. Úzká místa jsou tam, kde je nejnižší úroveň aktuálních dovedností, tj. ta místa obchodního procesu, kde lze nejpravděpodobněji očekávat selhání, eventuelně ztrátu obchodního případu.

Dotazník se skládá z 228 výroků sytících jednotlivé kompetence. Výroky jsou zaměřeny na dosažení tří úrovní v rámci každé kompetence: „dělám to“, „jsem v tom dobrý“, „potřebuji se v tom rozvíjet“. U každého výroku vyplňující rozhodně, zda pro něj daný výrok platí, resp. spíše platí, nebo neplatí, resp. spíše neplatí.

Dotazník obsahuje kontrolní škály upozorňující na případnou nižší platnost výstupů ať už způsobenou menší konzistencí odpovědí nebo snahou volit sociálně žádoucí odpovědi.

Dotazník je určen pro práci s obchodníky, ať už v oblasti jejich rozvoje nebo výběru. Dotazník je vhodné kombinovat s dalšími metodami, zejména pak s testem Obchodním profil <sup>TEST</sup>.

Dotazník je určen pro individuální nebo hromadnou administraci. Jeho vyplnění trvá průměrně 25 minut.

Položková reliabilita dotazníku vyjádřená pomocí Cronbachovo alfa je 0,73.

### 3. Obchodní profil <sup>QUICK</sup>

Dotazník sleduje je zkrácenou verzí dotazníku Obchodní profil <sup>FULL</sup>. Sleduje rovněž dvanáct základních obchodních kompetencí, nicméně pouze na úrovni konkrétních praktických dovedností. Dotazník postihuje jak aktuální úroveň dílčích kompetencí, tak i vědomou potřebu rozvoje v nich.

Dotazník nabízí kromě přehledného výstupu aktuální úrovně základních kompetencí a srovnání úrovně kompetencí ve třech základních oblastech (ZÁKAZNÍK, NABÍDKA, PRODEJ) také srovnání s předdefinovanými minimálními požadavky. Ty je možno nastavit dle potřeb zákazníka a konkrétní situace v rámci nastavení projektu.

Výstupem dotazníku jsou dále konkrétní praktická doporučení dalšího rozvoje včetně stanovení priority dané oblasti a vhodné metody dalšího rozvoje.



Dotazník se skládá ze 120 výroků sytících jednotlivé kompetence. Výroky jsou zaměřeny na dosažení tří úrovní v rámci každé kompetence: „dělám to“, „jsem v tom dobrý“, „potřebuji se v tom rozvíjet“. U každého výroku vyplňující rozhodně, zda pro něj daný výrok platí, resp. spíše platí, nebo neplatí, resp. spíše neplatí.

Dotazník obsahuje kontrolní škály upozorňující na případnou nižší platnost výstupů ať už způsobenou menší konzistencí odpovědí nebo snahou volit sociálně žádoucí odpovědi.

Dotazník je určen zejména pro oblast náboru a výběru obchodníků. Dotazník je vhodné kombinovat s dalšími metodami, především pak s testem Obchodní profil <sup>TEST</sup>.

Dotazník je určen pro individuální nebo hromadnou administraci. Jeho vyplnění trvá průměrně 15 minut.

Dotazník prochází v současné době pilotním projektem.

#### 4. Obchodní profil <sup>TEST</sup>

Test je doplněním dotazníků Obchodní profil <sup>FULL</sup> a Obchodní profil <sup>QUICK</sup>. Sleduje devět základních obchodních kompetencí v rovině praktických obchodních znalostí. Kompetence Rozvoj vztahu, Volba stylu a Prezentace nelze měřit v rámci testu. Jejich míru doporučujeme ověřit formou pozorování v rámci prakticky zaměřených modelových situací - cvičení, popř. formou stínování v terénu.

Test nabízí kromě přehledného výstupu aktuální úroveň základních kompetencí a srovnání úrovně kompetencí ve třech základních oblastech (ZÁKAZNÍK, NABÍDKA, PRODEJ) také srovnání s předdefinovanými minimálními požadavky. Ty je možno nastavit dle potřeb zákazníka a konkrétní situace v rámci nastavení projektu.

Výstupem testu je identifikace prioritních oblastí pro další rozvoj a vzdělávání. Rozvoj praktických obchodních znalostí vyžaduje seznámení s teorií, pochopení základních principů obchodního rozhovoru a intenzivní nácvik vedoucí k přijetí znalostí a pravidel za své a k jejich zautomatizování v rámci obchodního rozhovoru.

Obchodní profil <sup>TEST</sup> nabízí rovněž srovnání, komparaci s výstupy dotazníků Obchodní profil <sup>FULL</sup> a Obchodní profil <sup>QUICK</sup> (dotazník Obchodní profil <sup>QUICK</sup> nesleduje předpoklady - při jeho použití tedy nejsou předpoklady ve výsledcích zohledněny). Toto srovnání pak umožňuje na základě zjištění tří úrovní dílčích kompetencí\* (předpoklady = „mám na to“; znalosti = „vím, jak to mám dělat“; dovednosti = „umím to“) lépe určit neefektivnější metodu dalšího rozvoje:

- při nižším zastoupení dovedností je vhodnou metodou dalšího rozvoje zejména trénink a nácvik modelových situací, popř. koučink,
- při nižším zastoupení znalostí je vhodnou metodou dalšího rozvoje školení, popř. workshopy zaměřené na rozbor úspěšných obchodních případů nebo stínování zkušených obchodníků v kombinaci s mentorinkem,
- míra zastoupení předpokladů se odráží v celkové efektivitě a rychlosti aplikace výše zmíněných rozvojových opatření v praxi.

\* pro použití dotazníku Kariérový kompas lze doplnit čtvrtou úroveň: motivace = „chci to dělat“



# DŮVĚRNÉ



Test se skládá z 27 modelových situací jednání se zákazníkem. V každé modelové situaci jsou popsány čtyři možné reakce obchodníka na to, co říká zákazník. Vyplňující se na základě dostupných informací rozhoduje, které z těchto reakcí jsou v dané situaci vhodné a které nikoli. V každé modelové situaci může být vhodná jedna, dvě, tři či dokonce všechny čtyři reakce, stejně tak jako mohou být všechny nevhodné.

Test je určen pro práci s obchodníky, ať už v oblasti jejich rozvoje nebo výběru. Test je vhodné kombinovat s dalšími metodami, zejména pak s dotazníky Obchodní profil <sup>FULL</sup> a Obchodní profil <sup>QUICK</sup>.

Test je určen pro individuální nebo hromadnou administraci. Jeho vyplnění trvá průměrně 15 minut.

Test prochází v současné době pilotním projektem.