

Perfil Vendas	Área -3	Desen. Área -2	-1	Área OK	Forças- Área +1	+2	Área +3
1. É resiliente					■		+3
2. É motivado					■		
3. Organiza o trabalho com um senso de negócio					■		+2
4. Relaciona-se bem com os clientes				OK			
5. Conduz a conversa para uma conclusão			-1	■			
6. Deseja progredir				OK			
70.70.0.45.0-90.11.8-13.41.17.29.0-54.46		<b>C: Potencial desenvolvido na média</b>					

# **Relatório Vendas**

**Perfil : mil...**

## 1. É resiliente (+3)

Aqueles que são resilientes podem superar cargas pesadas de trabalho e também contornar com sucesso desafios físicos e psíquicos maiores. Por conseguinte, eles reagem de uma maneira relaxada e flexível a mudanças bruscas nas situações e rapidamente reorganizam suas prioridades, dependendo das demandas. Têm condições para assumir riscos calculados e também suportar uma sobrecarga de pressão por um longo período. Ser resiliente significa ser capaz de executar uma tarefa corretamente, por um longo período de tempo, sem o impacto de efeitos negativos na própria saúde, ou na convivência harmoniosa com outros.

### EXEMPLOS POSITIVOS:

*Você se ajusta rapidamente a novas situações.*

*Em geral você sabe o que quer e engaja-se de forma coerente com isso.*

*Geralmente, você se julga bem à altura das exigências que são colocadas para você.*

*Em geral, você é bastante despachado.*

*Você tem muita energia e, em geral, ainda consegue agitar quando os outros estão esgotados.*

*Após curtas pausas para descanso você está sempre cheio de energia novamente.*

*Você raramente se sente desconfortável na presença de outras pessoas*

*Você não se deixa paralisar por ataques.*

*Você se julga realmente à altura das exigências do cotidiano.*

*Insucessos estimulam você a esforçar-se ainda mais.*

*Você se julga à altura das suas tarefas.*

### POSSIBILIDADES DE MELHORIA (Menos pode ser mais!)

Um valor mais alto pode indicar que, às vezes, a partir de alguns dos comportamentos demonstrados, você pode parecer para os outros como imune, despreocupado, descontraído, aberto a riscos ou atrevido.

## 2. É motivado (+1)

Ser motivado refere-se ao comprometimento com que aplicamos as qualidades e o conhecimento individuais a uma tarefa. Aqueles que são motivados têm sido capazes de harmonizar seus interesses pessoais com as demandas do trabalho. Eles identificam-se com os objetivos, sabem o motivo pelo qual estão realizando alguma coisa e, como regra geral, podem explicar isto com clareza. Pessoas motivadas têm o melhor desempenho. Elas lidam facilmente com as demandas profissionais e perseguem seus objetivos com engajamento constante. Elas abordam as tarefas ativamente e são confiantes de que podem atingir o que querem.

### EXEMPLOS POSITIVOS:

*Você tem objetivos e quer concretizá-los.*

*Atualmente o trabalho é muito importante para você.*

*Contato com pessoas importantes e influentes é um objetivo seu.*

*Geralmente, motivar-se não é um problema para você.*

*Você se esforça acima da média e obtém, com frequência, resultados proporcionais.*

*Você se deixa invadir um pouco quando se trata de atingir bons resultados.*

### **3. Organiza o trabalho com um senso de negócio (+2)**

Organizar o trabalho com senso de negócio é importante para gerenciar um resultado ótimo com os meios investidos e os recursos existentes. O comprometimento é dirigido para metas ambiciosas e para as demandas do cliente. Isto significa tentar maximizar a receita e minimizar os custos. Aqueles que organizam o trabalho com um senso de negócio consideram os critérios mais importantes para a empresa. Eles trabalham com um espírito empresarial, i.e., como se eles mesmos fossem o empreendedor.

#### **EXEMPLOS POSITIVOS:**

*Suas vendas são maiores que as dos outros porque você faz mais para isso e, em geral, também sabe melhor como o negócio funciona e onde e como fechá-lo.*

*Você escreve as coisas mais importantes para poder recorrer a elas quando quiser saber alguma coisa sobre alguém.*

*Na conquista de clientes você, em geral, está entre os mais bem sucedidos.*

*Você conhece muitas pessoas que se interessam, quando se trata de colocar no mercado novas propostas.*

*Você encara os trabalhos difíceis e desagradáveis nos períodos mais produtivos.*

*Você cuida dos relacionamentos que lhe parecem importantes profissionalmente.*

*Você reserva um tempo para se dedicar, de forma regular e sem interrupções, aos trabalhos importantes.*

*Em geral, você se prepara o suficiente para as conversas.*

### **4. Relaciona-se bem com os clientes (ok)**

Aqueles que se relacionam bem com os clientes nunca fecham sua porta para os outros. Eles encaram os clientes como seus parceiros e procuram estabelecer um vínculo de parceria. Tentam se colocar no lugar de seus interlocutores para poder compreender e considerar melhor suas preocupações. Isto molda positivamente o nível de relacionamento, o que é uma premissa para o sucesso dos negócios a longo prazo. Aqueles que se dão bem com os clientes sabem que uma aura amigável e uma aparência agradável contribuem para deixar os clientes de bom humor.

#### **EXEMPLOS POSITIVOS:**

*Em geral você parece positivo e bem contente.*

*Em geral, você causa uma boa impressão nos outros.*

*Você lida de forma construtiva com pessoas que têm opiniões diferentes.*

*Você está quase sempre bem-humorado e quando, alguma vez, não está muito bem, ninguém percebe.*

#### **POSSIBILIDADES DE DESENVOLVIMENTO:**

*Você pode melhorar a primeira impressão que deixa nos outros.*

*Você não liga muito para deixar uma boa impressão nos outros.*

*Você poderia passar para os outros, ainda mais, a impressão de que você leva as objeções deles a sério e está disposto a considerá-las no seu procedimento.*

*Você faz como você sente que deve fazer, mesmo que isso nem sempre seja bom para os outros.*

### **5. Conduz a conversa para uma conclusão (-1)**

Aqueles que conduzem as conversas para a conclusão têm constantemente o principal objetivo da atividade de vendas em mente: o "Sim" do cliente. Se o cliente tem todas as informações essenciais disponíveis, todas as objeções foram esclarecidas e todas as questões respondidas, os especialistas em vendas podem solicitar uma decisão. Eles tomam cuidado para dar ao cliente o sentimento que foi ele que decidiu e comprou. Aqueles que conduzem as conversas para a conclusão só ficam satisfeitos se o cliente estiver convencido de que comprou o que é certo para ele e que garantiu uma boa oferta com a compra.

#### **POSSIBILIDADES DE DESENVOLVIMENTO:**

*Você não liga muito se nem sempre obtém o que espera.*

*Às vezes, você realmente não sabe como deveria esclarecer alguma coisa, para que entendam você.*

*Você apresenta suas propostas, sem antes despertar realmente a curiosidade do outro.*

*Você poderia melhorar ainda mais a sua técnica de fazer perguntas para confrontar o outro com a decisão mais rápido.*

*Você convencer os clientes com os argumentos favoritos que, no seu ponto de vista, são os melhores.*

*Às vezes você perde a oportunidade de dizer o que realmente gostaria.*

### **6. Deseja progredir (ok)**

Aqueles que querem desenvolver-se ainda mais, gostariam de ampliar suas aptidões e fazer mais de si mesmos. Estão abertos a novas idéias e interessados em treinar sua competência profissional plenamente na esperança de fazer melhor uso de seu potencial. A experiência obtida é refletida e, o que quer que tenham aprendido com ela, é transferido para o seu próprio comportamento. Estão preparados para trabalhar no próprio crescimento e eliminar certos tipos de conduta com o objetivo de adquirir formas de comportamento novas e mais orientadas para o sucesso. O alto interesse no sucesso é a força motriz responsável pelo aprendizado e pelo uso de abordagens e estratégias novas e melhor sucedidas.

#### **EXEMPLOS POSITIVOS:**

*Prestígio social tem, sem dúvida, importância para você.*

*Você se orienta pelos melhores.*

*De vez em quando, você experimenta caminhos alternativos.*

*Aperfeiçoamento é um objetivo para você.*

#### **POSSIBILIDADES DE DESENVOLVIMENTO:**

*Você não quer ser constantemente medido e comparado às outras pessoas.*

*Você acha que já sabe o que é necessário para o seu trabalho e tem poucos motivos para ampliar seus conhecimentos.*

*Você tem ainda muitas falhas na sua área profissional, e por isso, você é às vezes dependente dos outros.*

*Você quer manter-se fiel a você mesmo e não está preparado, só pelo desejo de sucesso, a dizer ou fazer coisas que o tirariam da linha.*

## **Roteiro de entrevista Vendas**

**Perfil : mil...**

## **A entrevista em profundidade do PEP**

Nas decisões relacionadas a Recursos Humanos, especialmente na seleção, utiliza-se entrevistas com frequência porque são relativamente baratas e podem ser realizadas a qualquer tempo. O problema é que, normalmente, subestima-se as exigências das entrevistas de diagnóstico. O entrevistador deve:

- conhecer profundamente as exigências da função;
- estar em condições de conduzir a entrevista de forma a abordar tudo o que for importante para exercer com sucesso a função;
- formular as declarações e as questões/respostas de acordo com as exigências da posição;
- estimar as chances de sucesso do candidato no exercício da posição em questão.

Além disso, geralmente, existem outros objetivos. Assim, o entrevistador empenha-se para:

- colocar a conversa em andamento e mantê-la fluindo;
- apresentar a empresa de modo positivo;
- causar uma impressão positiva e competente no interlocutor.

Certamente é muito para uma entrevista que raramente dura mais de uma hora. A experiência mostra que é muita coisa para a maioria dos entrevistadores. Também é compreensível que a entrevista se transforme em uma conversa social e, por esta razão, comparada com outros instrumentos, forneça apenas uma estimativa relativa do sucesso profissional do candidato. Aqui, algumas correções precisam ser feitas.

## O Roteiro de Entrevista

Quando você tiver tido oportunidade de usar o roteiro de entrevista e de conduzir algumas entrevistas em profundidade, você vai desenvolver sua própria técnica baseado em alguns elementos indicados por especialistas em avaliação de potencial. Com alguma prática, você vai aproximar seu índice de sucesso dos valores obtidos nos Assessment Centers. O roteiro de entrevista deve:

- ajudar a agrupar resultados isolados em temas a abordar;
- estimular a formulação e a verificação de hipóteses
- facilitar a classificação das observações, declarações e respostas.

Todas as questões do roteiro de entrevista baseiam-se nas respostas dadas no questionário. A seqüência das questões obedece a ordem dos títulos e subtítulos do perfil. Há, no máximo, 6 perguntas para os ítems com resultado -3 e -2, e no máximo 3 perguntas para resultados -1 e +3. Se houver tempo disponível, você poderá abordar também outros valores.

## Utilização do Roteiro de Entrevista

As perguntas do Roteiro de Entrevista podem ser usadas na forma como estão apresentadas mas, naturalmente, você também poderá adaptar sua formulação ou, até mesmo, formular suas próprias questões. Entretanto, para conseguir verificar os valores críticos, nós aconselhamos você a orientar-se primeiro pela perguntas do respectivo tema.

Se quiser, você pode imprimir o Roteiro de Entrevista e pode desativar as perguntas que não quiser usar (verde claro).

Geralmente é vantajoso iniciar um assunto que esteja relacionado com algo que foi dito anteriormente. Declarações genéricas e expressões gentis podem ajudar a criar o contexto para perguntas mais profundas. O ideal é que você defina a ordem das suas perguntas de forma seqüencial para que você consiga lembrar as perguntas seguintes sobre um assunto. Boas entrevistas seguem sempre um roteiro parecido:

1. Abertura
2. Abordagem dos primeiros temas
3. Perguntas do tipo: 'O que é importante para o outro'
4. O que, não estando bem, ele gostaria que fosse diferente e como
5. Perguntas profundas relacionadas a valores.

Às vezes, o interlocutor não está satisfeito com os seus resultados, principalmente quando há valores -3, -2, -1. Portanto, pode acontecer da pessoa procurar se apresentar de forma diferente ou melhor na entrevista. Justamente aqui o Roteiro de Entrevista tem se mostrado muito útil. Como, em geral, mais perguntas foram propostas, você não precisa se lembrar da próxima pergunta mas sim concentrar-se completamente no que o interlocutor diz ou, talvez ainda mais importante, em como ele diz. Então, você tem um percentual a mais da atenção restante que, frequentemente, é necessário para descobrir como as coisas realmente são.

Conclua a entrevista agradecendo pela conversa e evite, neste momento, fazer afirmações concretas sobre as perspectivas de sucesso. Esboce os próximos passos e deixe claro até quando e de que forma o interlocutor pode contar com a sua resposta.

Desejamos a você uma entrevista estimulante e rica em descobertas!



### 1. É resiliente (+3)

### 2. É motivado (+1)

*O quanto é importante para você o reconhecimento social?*

*Se você pudesse escolher entre três desejos, o que você escolheria? Você tem desejos que só poderiam ser realizados necessariamente com pouco dinheiro?*

*O que você acha de treinamentos para a melhora do comportamento? Você já participou de treinamentos como este? Como você se sentiu com isto? O que era pedido que você achava repugnante?*

### 3. Organiza o trabalho com um senso de negócio (+2)

### 4. Relaciona-se bem com os clientes (ok)

*Na sua opinião, de que maneira o sucesso profissional depende da impressão que os outros têm de você?*

*Muitas vezes os clientes não compram porque o vendedor não é capaz de eliminar todas as objeções: Você pode contornar as objeções? O que você faz para ser o melhor nisso?*

*As outras pessoas percebem quando você está de mau humor? Você fica preocupado se os outros percebem como você está? Por que você não procura esconder isso?*

### 5. Conduz a conversa para uma conclusão (-1)

*Você já ouviu falar de "Estratégia de Ganho para Todos" ou do "Princípio da vitória"? O que você faz para pertencer ao grupo dos vencedores?*

*Que respostas você recebe quando tenta convencer alguém sobre algo? Qual foi até hoje a sua apresentação de maior sucesso? Por que? Qual foi a apresentação com a qual você mesmo não ficou satisfeito? Por que?*

*Muitos vendedores sabem deixar o cliente com água na boca, outros deixam os produtos falarem por eles mesmos. Como você faz? Qual o método que você acha melhor?*

*Você tem uma técnica especial para fazer perguntas que te ajude a terminar uma negociação com sucesso?*

*Nem todos os argumentos funcionam igualmente bem. Os seus argumentos são aceitos pelos clientes?*

*Você poderia me dar alguns exemplos que mostram que, uma vez o seu argumento funcionou de um jeito, e da outra vez, de outra forma?*

*O que você faz quando você percebe que a conversa está tomando um rumo diferente daquele que você tinha imaginado? Como você intervém?*

### 6. Deseja progredir (ok)

*Você se compara muitas vezes com as outras pessoas? Com quem? São pessoas com um sucesso indescritível?*

*Muitas vezes você se encontra num conflito de interesses porque quer fazer muitas coisas e o tempo é curto: Você ainda tem tempo para ler literaturas técnicas?*

*Quais são as falhas técnicas que você ainda comete? O que você tem aprendido de novo? Você já se sente bem adaptado?*

**Demandas para a firma ( 45 )**

<b>Crêterios obrigatórios</b>	<b>Roteiro de entrevista</b>
<i>Quando um trabalho não te agrada você prefere trocar de lugar rápido.</i>	Se você não pode prometer a execu�o de um trabalho, o que você faz? Quanto tempo você suporta esta situa�o antes de renunciar? Quando esgota o seu limite?
<i>Para você � importante poder utilizar as suas idéias no trabalho.</i>	Quais idéias você p�de desenvolver no seu trabalho atual e quais não?
<i>No momento, você não tem nenhuma obriga�o financeira especial.</i>	Você tem compromissos financeiros que dependem de um alto s�lrio?
<i>Você gostaria de se concentrar no seu trabalho e não ter que, adicionalmente, orientar colaboradores.</i>	O que você estará fazendo daqui a 10 anos? O que você quer alcançar até lá? Você gostaria de comandar um grande grupo de colaboradores?
<i>Você gostaria de ter que assumir a responsabilidade apenas por você mesmo.</i>	Você gostaria de seguir carreira? Por que? Por que não?