

Potenzialanalyse

Ergebniszusammenfassung für

Herrn Max Muster

Testdatum: 13.09.2013

Vergleichsgruppe: Standard

Diese Potenzialanalyse wurde erstellt von der Gesellschaft für psychologische Eignungsdiagnostik und Unternehmensberatung (gepedu).

gepedu UG (haftungsbeschränkt)
Am Mitterfeld 14
85658 Egmating

M: info@gepedu.de
T: +49(0)8095 358 306 7
F: +49(0)8095 358 306 6

Geschäftsführer
Christian Buß
Christoph Vogt

Amtsgericht München, HRA 199908
USt-IdNr.:DE283970565



Einleitung

Die gepedu Potenzialanalyse richtet sich vorwiegend an Fach- und Führungskräfte mit Berufserfahrung. Die vorliegende Zusammenfassung enthält die Ergebnisse der Testauswertung in komprimierter, übersichtlicher Form. Die Ergebnisse umfassen die vier Bereiche:

- berufliche Interessen
- berufliche Ziele und Motive
- Eigenschaften
- Kompetenzen

Diese vier Bereiche können bei Bedarf durch folgende Zusatzmodule erweitert werden:

- Führung (bearbeitet)
- Vertrieb und Verkauf (bearbeitet)

Die Ergebniszusammenfassung wird ergänzt durch Themenvorschläge für ein Kandidateninterview, eine Interpretationshilfe und den ausführlichen Beschreibungen aller im Test erhobenen Merkmale.

Interpretation der Ergebnisse - Bitte beachten

Die Ergebnisse dieses Testverfahren beruhen auf einer Selbstbeschreibung des Testteilnehmers. Für ein anschließendes Gespräch (Interview bzw. Feedback-Gespräch) haben wir Ihnen Themenvorschläge anhand eines strukturierten Leitfadens erstellt. Dieser Leitfaden enthält die prägnantesten Ergebnisse des Teilnehmers. Unter Zuhilfenahme des Leitfadens kann in einem anschließendem Gespräch, die Belastbarkeit der Ergebnisse (Validität) hinterfragt und verifiziert

Bitte lesen Sie dazu die ausführlichen Interpretationshilfen im Anhang.

Gesamtergebnisse

Diese Kennwerte unterstützen Sie bei der Interpretation der Ergebnisse und sollten beim Lesen der Ergebniszusammenfassung berücksichtigt werden.

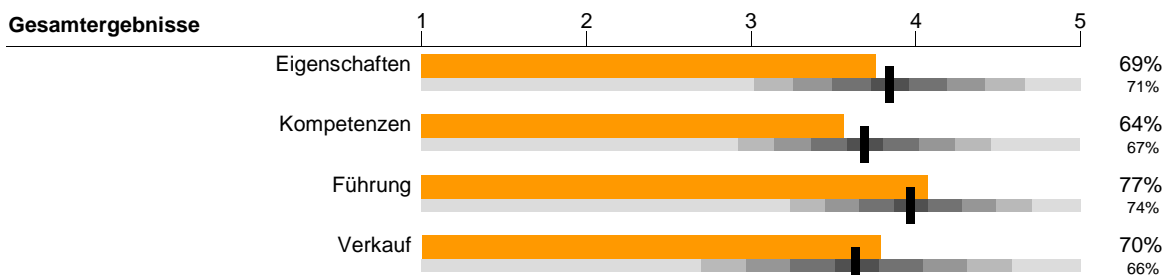
1. Ergebnis Beschönigungstendenzen: unterdurchschnittlich

Wir haben beim Teilnehmer keinerlei Tendenzen festgestellt, die Ergebnisse zu beschönigen. Der Teilnehmer gibt Schwächen weitgehend zu und verzichtet darauf, sich besser zu machen als er ist. Im Vergleich mit anderen neigt er wahrscheinlich eher dazu, seine Eigenschaften und Kompetenzen zu zurückhaltend zu präsentieren.

Ergebnis in Zahlen: Der Teilnehmer hat auf einer Skala von eher negativer Selbsteinschätzung (0 Punkte) bis übertrieben positive Selbsteinschätzung (18 Punkte) 1 Punkt erreicht. Der Durchschnittswert auf dieser Skala beträgt 7 Punkte.

2. Gesamtergebnisse Selbstbeschreibung "Eigenschaften" und "Kompetenzen" + Module

Der Grafik können Sie entnehmen, wie sich der Teilnehmer über alle erhobenen Merkmale in den beiden Testinhalten Eigenschaften und Kompetenzen, sowie optional in den Zusatzmodulen einschätzt. Zur besseren Interpretation der Ergebnisse werden die Teilnehmerergebnisse den Ergebnissen der Vergleichsgruppe gegenübergestellt.



Die Selbsteinschätzung des Kandidaten im Bereich Eigenschaften ist durchschnittlich.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten im Bereich Kompetenzen ist leicht unterdurchschnittlich.

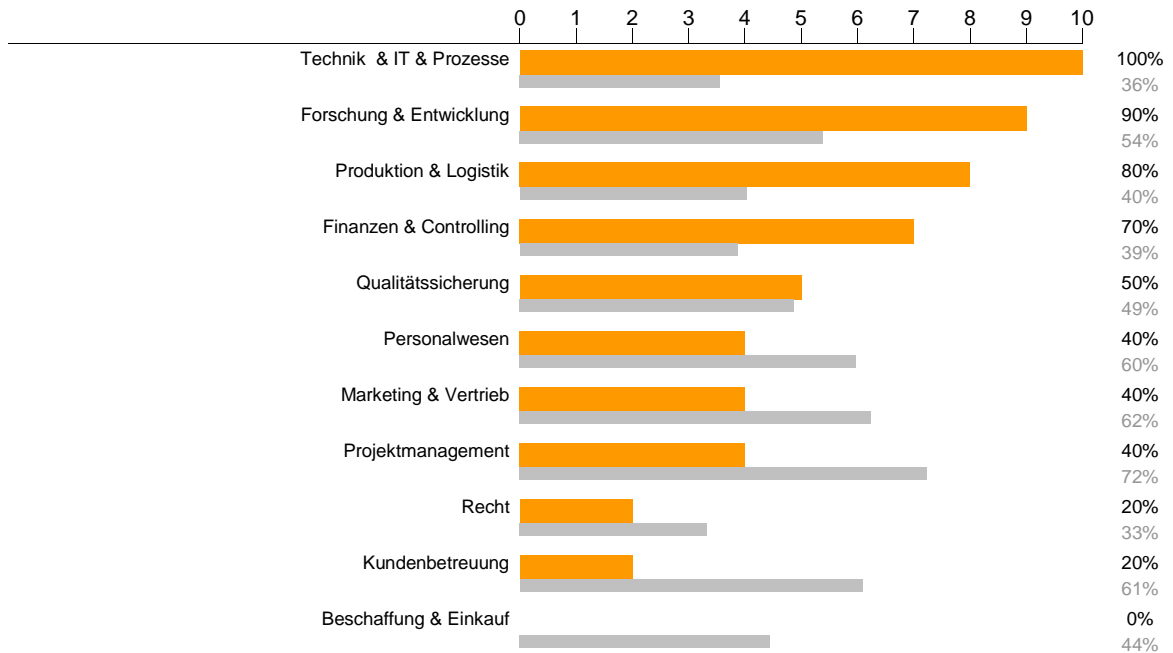
Die Selbsteinschätzung des Kandidaten im Bereich Führung ist durchschnittlich.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten im Bereich Verkauf ist leicht überdurchschnittlich.

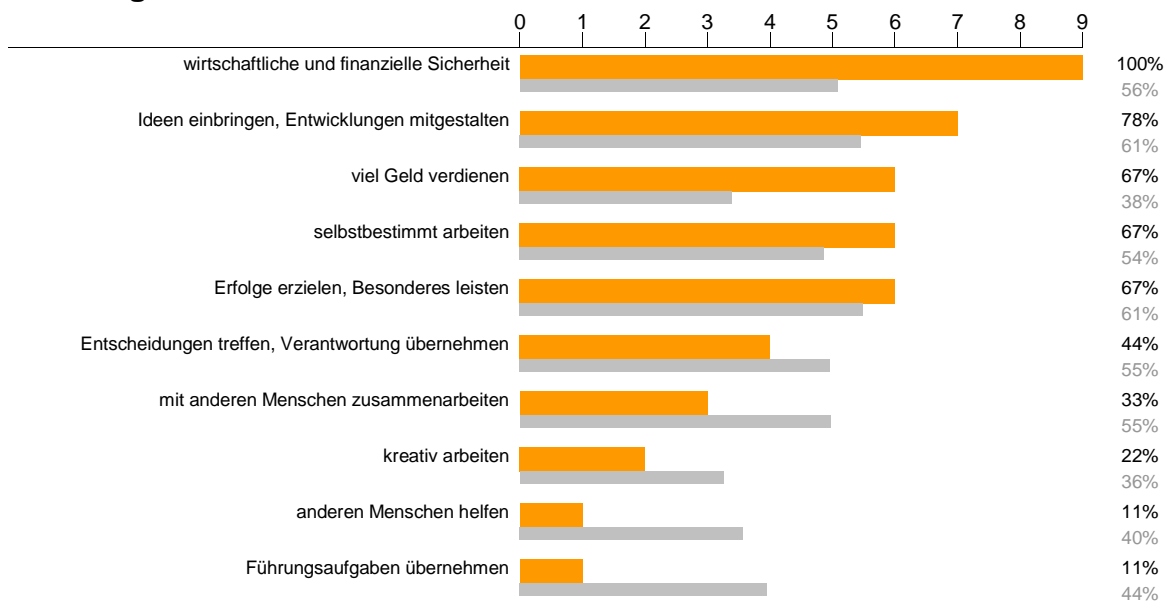
Herr Max Muster

Vergleichsgruppe

Detailergebnisse: Interessen

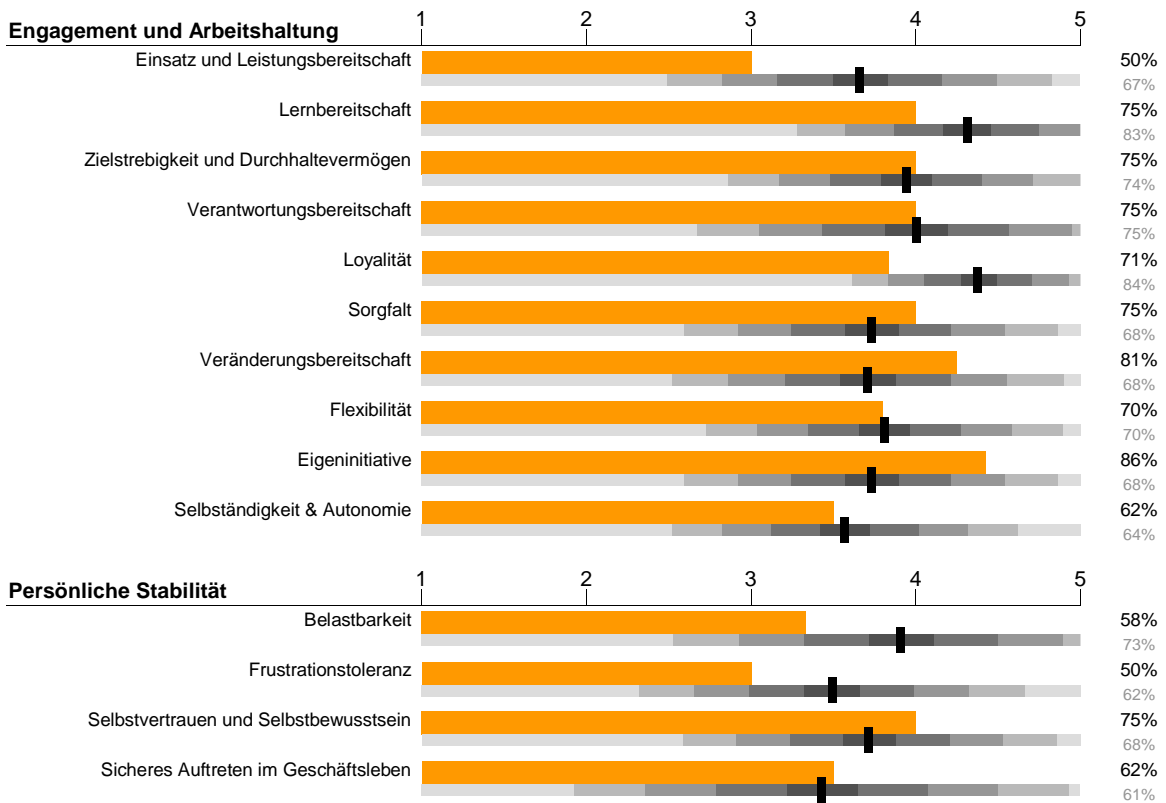


Detailergebnisse: Berufliche Motivation



Herr Max Muster █
 Vergleichsgruppe █

Detailergebnisse: Eigenschaften

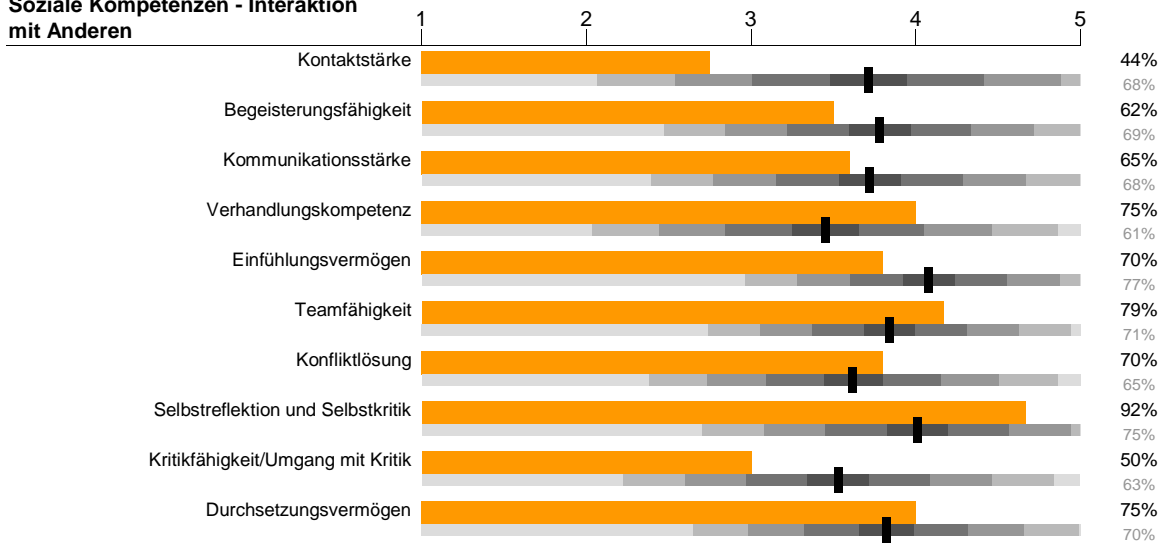


Herr Max Muster

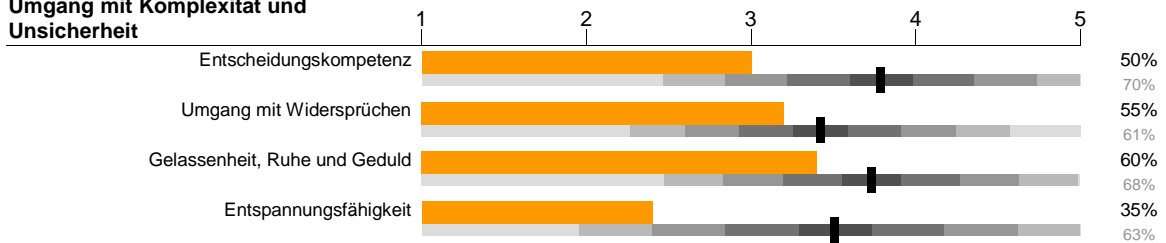
Vergleichsgruppe

Detailergebnisse: Kompetenzen

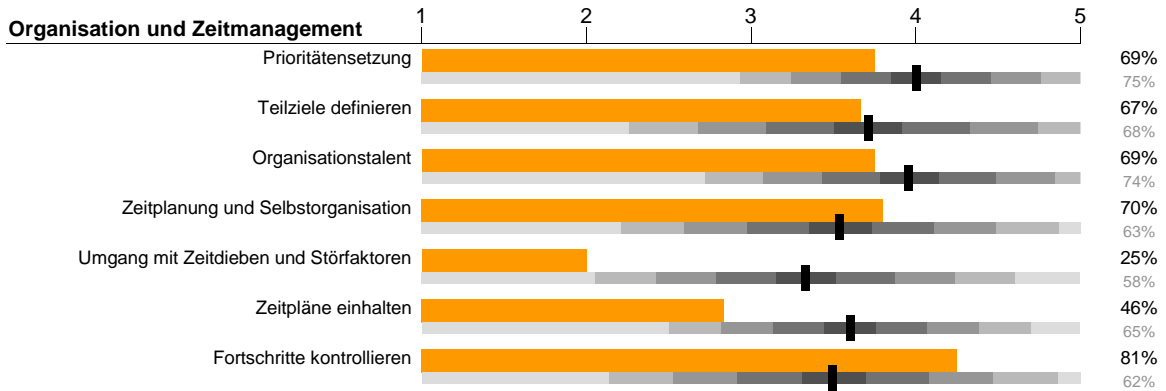
Soziale Kompetenzen - Interaktion mit Anderen



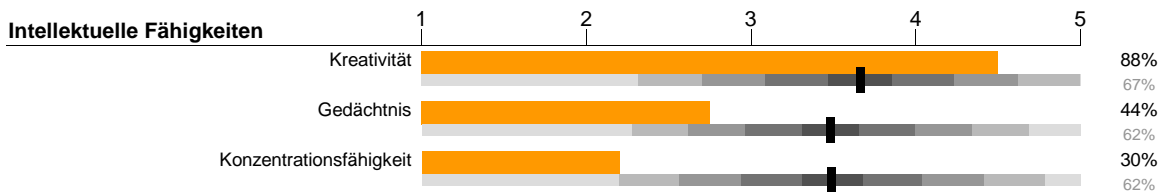
Umgang mit Komplexität und Unsicherheit



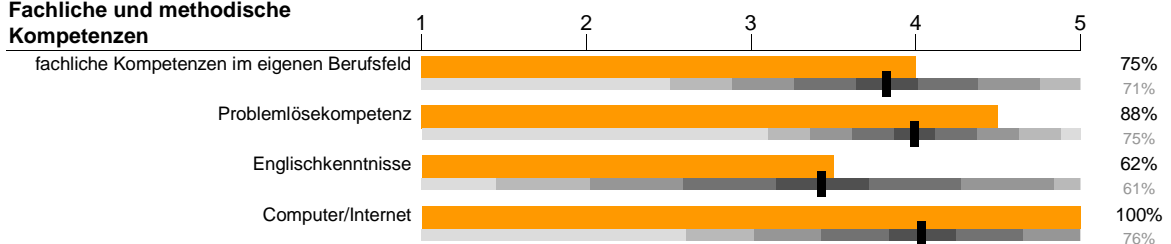
Organisation und Zeitmanagement



Intellektuelle Fähigkeiten

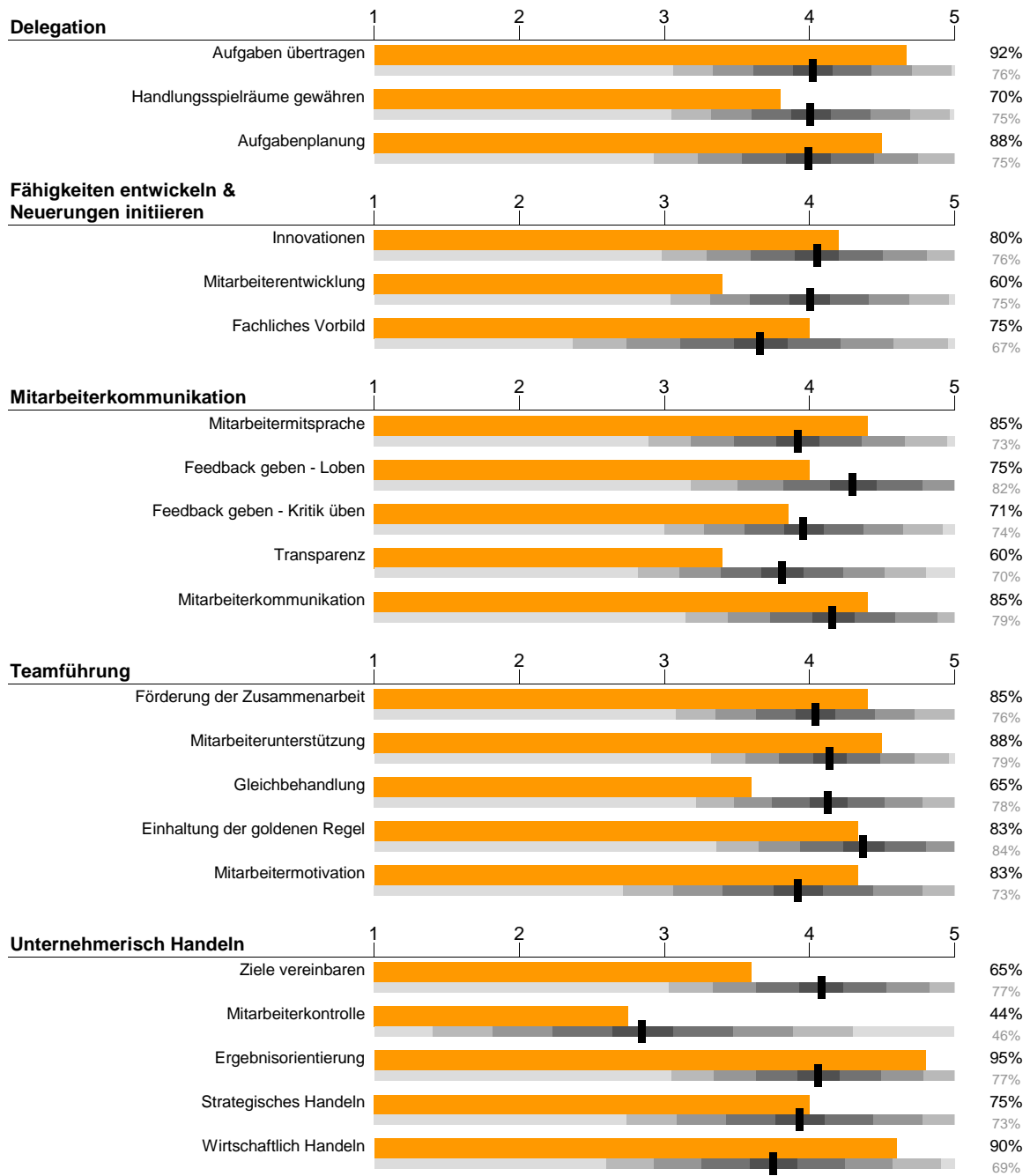


Fachliche und methodische Kompetenzen



Herr Max Muster █
 Vergleichsgruppe █

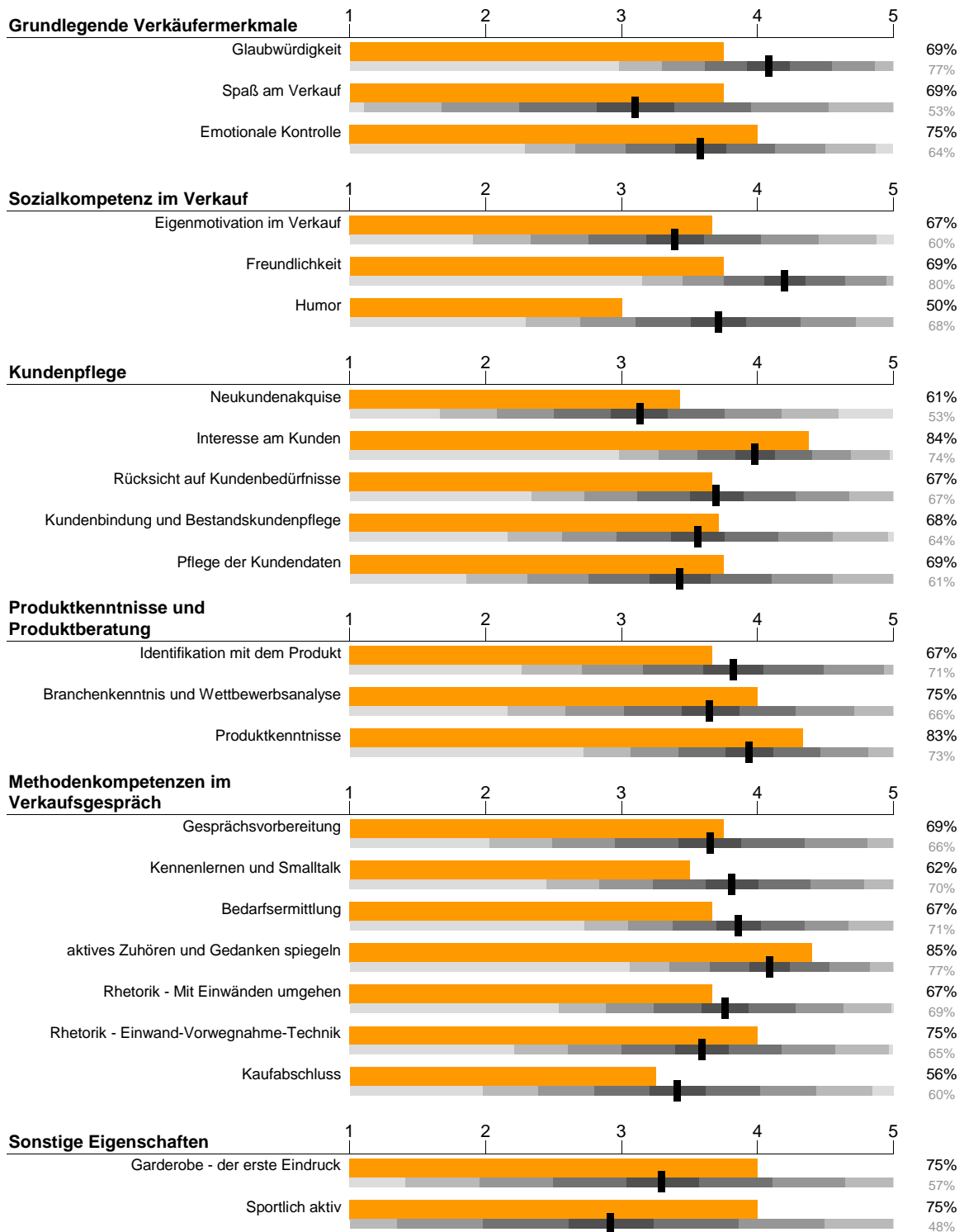
Detailergebnisse: Führung



Herr Max Muster

Vergleichsgruppe

Detailergebnisse: Verkauf





Themenvorschläge für Ihr Interview: Einführung

Die Themenvorschläge sind eine Zusammenfassung derjenigen Ergebnisse, bei denen der Teilnehmer die höchsten Ergebnisse erreicht bzw. bei denen die Selbsteinschätzung des Teilnehmers gegenüber der Vergleichsgruppe am stärksten ausfällt. Ebenso werden die Ergebnisse aufgeführt, bei denen der Teilnehmer besonders niedrige Ergebnisse erzielt hat. Diese Themenvorschläge sollen Sie bei einem Gespräch mit dem Teilnehmer unterstützen. Sie können sich zu jedem Merkmal die Teilnehmeraussagen notieren, die das Ergebnis belegen oder verwerfen.

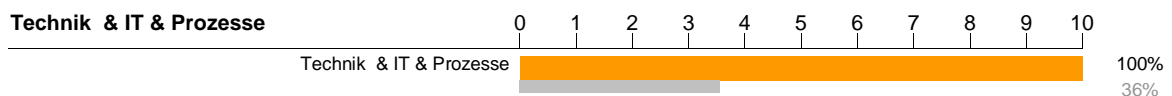
Sind viele Merkmale als Themenvorschläge aufgeführt, greifen Sie sich im Sinne einer ökonomischen Gesprächsführung diejenigen Punkte heraus, welche Sie für besonders interessant bzw. erfolgskritisch beurteilen.

Weitere Hinweise und Tipps finden Sie im Anhang: Wissenswertes zur Ergebnisinterpretation.

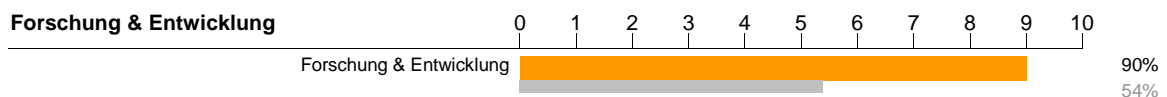
Themenvorschläge für Ihr Interview: Interessen

Im Bereich beruflicher Interessen soll Ihnen der Teilnehmer schildern, warum er sich genau für diesen beruflichen Inhalt interessiert.

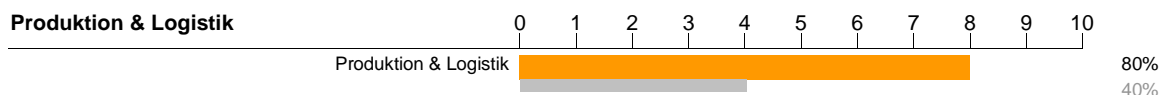
Dies sind die drei Interessensgebiete mit der höchsten Ausprägung. Sofern 2 Merkmale die gleiche Punktzahl erreicht haben, steht das Merkmal oben, welches im Vergleich zur Referenzgruppe am stärksten ausfällt:



Ihre Notizen:



Ihre Notizen:



Ihre Notizen:

Themenvorschläge für Ihr Interview: Eigenschaften

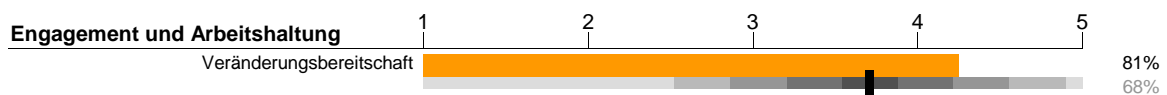
Im Folgenden sind diejenigen Merkmale aus dem Bereich Eigenschaften aufgeführt, bei denen sich der Kandidat besonders hoch bzw. besonders niedrig im Vergleich zur Referenzgruppe einschätzt. Es werden im Folgenden die Ergebnisse aufgelistet, bei denen mindestens ein "überdurchschnittlich" oder noch stärkeres Ergebnis (Stanine-Werte 7, 8 und 9), bzw. ein "unterdurchschnittlich" oder noch niedrigeres Ergebnis (Stanine-Werte 3, 2 und 1) erzielt wurden. Nur "leicht überdurchschnittlich" bis "leicht unterdurchschnittlich" ausgeprägte Ergebnisse werden hier nicht berücksichtigt.

Besonders hohe Ergebnisse:

Veränderungsbereitschaft

Durch die Veränderungen in unserer Gesellschaft, müssen sich Unternehmen auch immer schneller veränderten Marktbedingungen anpassen. Unternehmen suchen daher häufig nach Mitarbeitern, die eine hohe Bereitschaft haben, Veränderungen anzunehmen und diese als Herausforderung zu sehen. Menschen mit einer hohen Veränderungsbereitschaft experimentieren gerne mit neuen Arbeitsweisen und stehen alternativen Lösungswegen aufgeschlossen gegenüber.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Veränderungsbereitschaft ist überdurchschnittlich.

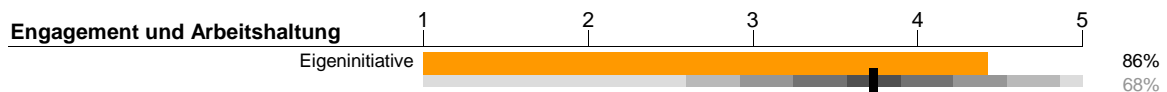


Ihre Notizen:

Eigeninitiative

Menschen mit hoher Eigeninitiative zeichnen sich dadurch aus, dass sie die Dinge gern selbst in die Hand nehmen. Sie benötigen keinen Auftrag oder eine Anweisung, wenn eine Aufgabe bearbeitet werden muss. Bei neuen Projekten, sind sie die Ersten, die die Initiative ergreifen. Menschen mit hoher Eigeninitiative leisten im Beruf meist mehr, als von ihnen verlangt wird.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Eigeninitiative ist überdurchschnittlich.



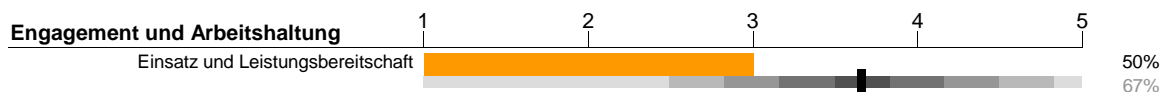
Ihre Notizen:

Besonders niedrige Ergebnisse:

Einsatz und Leistungsbereitschaft

Für Menschen mit hohem Engagement und hoher Leistungsbereitschaft steht der Erfolg im Berufsleben an erster Stelle. Sie sind immer mit vollem Einsatz bei der Arbeit und haben kein Problem damit, für die eigenen Erfolge hart zu arbeiten.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Einsatz und Leistungsbereitschaft ist unterdurchschnittlich.



Ihre Notizen:

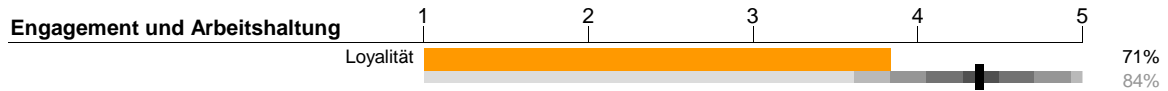
Themenvorschläge für Ihr Interview: Eigenschaften

Besonders niedrige Ergebnisse:

Loyalität

Im Berufsleben zeigt sich Loyalität in der Fürsorge der Vorgesetzten gegenüber Ihren Mitarbeitern und in einem vertrauensvollen Umgang der Kollegen und Kolleginnen untereinander. Dazu gehört ein verlässlicher, aufrichtiger und fairer Umgang miteinander, um die nötige Vertrauensbasis zu schaffen.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Loyalität ist unterdurchschnittlich.



Ihre Notizen:



Themenvorschläge für Ihr Interview: Kompetenzen

Im Folgenden sind diejenigen Merkmale aus dem Bereich Kompetenzen aufgeführt, bei denen sich der Kandidat besonders hoch bzw. besonders niedrig im Vergleich zur Referenzgruppe einschätzt. Es werden im Folgenden die Ergebnisse aufgelistet, bei denen mindestens ein "überdurchschnittlich" oder noch stärkeres Ergebnis (Stanine-Werte 7, 8 und 9), bzw. ein "unterdurchschnittlich" oder noch niedrigeres Ergebnis (Stanine-Werte 3, 2 und 1) erzielt wurden. Nur "leicht überdurchschnittlich" bis "leicht unterdurchschnittlich" ausgeprägte Ergebnisse werden hier nicht berücksichtigt.

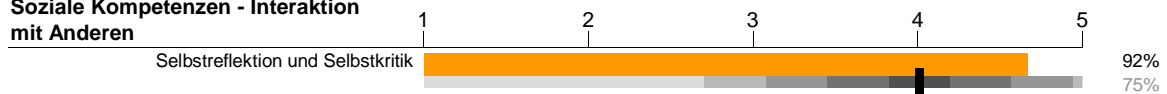
Besonders hohe Ergebnisse:

Selbstreflexion und Selbstkritik

Selbstreflexion und Selbstkritik meint, das eigene Handeln kritisch zu hinterfragen und über dessen Wirkung auf Andere nachzudenken. Nur dann können wir die Folgen für unser Handeln richtig einschätzen und mögliche Fehler erkennen.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Selbstreflexion und Selbstkritik ist überdurchschnittlich.

Soziale Kompetenzen - Interaktion mit Anderen



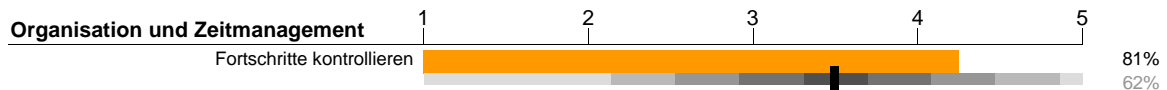
Ihre Notizen:

Fortschritte kontrollieren

Vor allem in längerfristigen Projekten ist es wichtig, laufend die Einhaltung des Zeitplanes zu kontrollieren und den Ist-Zustand mit den ursprünglichen Planungen zu vergleichen. Dazu gehört auch, immer einen Überblick über anstehende und schon erledigte Aufgaben zu haben.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Fortschritte kontrollieren ist überdurchschnittlich.

Organisation und Zeitmanagement



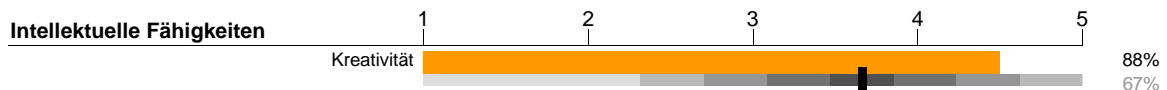
Ihre Notizen:

Kreativität

Kreative Menschen können ein Problem von vielen Seiten betrachten und finden meist mehrere Ansätze, um ein Problem zu lösen. Voraussetzung für Kreativität ist eine kognitive Flexibilität - schnelles Umdenken - und die Offenheit für Neues. Wer gerne völlig neue Dinge erschafft, Probleme auf unterschiedlichste Weise erfolgreich lösen kann und mit ausgefallenen Ideen andere begeistert, verfügt im hohen Maße über die Eigenschaft Kreativität.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Kreativität ist überdurchschnittlich.

Intellektuelle Fähigkeiten



Ihre Notizen:

Themenvorschläge für Ihr Interview: Kompetenzen

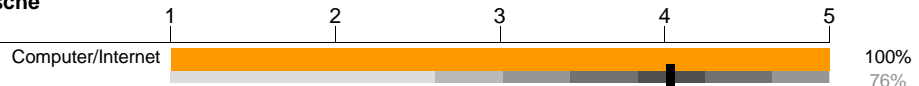
Besonders hohe Ergebnisse:

Computer/Internet

Kleinere Probleme am Computer zu beheben, ein Programm zu installieren oder einen Text mit einem Textverarbeitungsprogramm zu verfassen, gehört heute schon zur Allgemeinbildung. Als Fach- und Führungskraft muss man entsprechende Computerkenntnisse für fast jeden Arbeitsplatz mitbringen.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Computer/Internet ist überdurchschnittlich.

Fachliche und methodische Kompetenzen



Ihre Notizen:

Problemlösekompetenz

Fach- und Führungskräfte mit hoher Problemlösekompetenz können komplexe Probleme analysieren und verstehen und schlussendlich auch lösen. Sie können sich sehr schnell in neue Problemstellungen hineindenken und Lösungsvorschläge erarbeiten. Auch bei schwierigen Problemstellungen finde sie immer die richtigen Lösungsansätze.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Problemlösekompetenz ist überdurchschnittlich.

Fachliche und methodische Kompetenzen



Ihre Notizen:

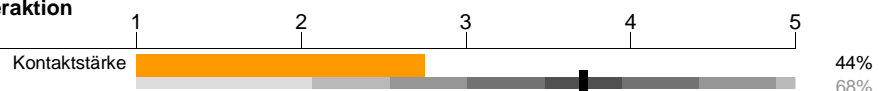
Besonders niedrige Ergebnisse:

Kontaktstärke

Kontaktstärke bedeutet, ohne Scheu auf fremde Menschen zugehen zu können, schnell neue Leute kennenzulernen oder gut Aufgaben übernehmen zu können, bei denen es darum geht, Kontakt zu fremden Personen herzustellen.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Kontaktstärke ist unterdurchschnittlich.

Soziale Kompetenzen - Interaktion mit Anderen



Ihre Notizen:

Entscheidungskompetenz

Wenn wir die Wahl zwischen mehreren Alternativen haben, die sich gegenseitig ausschließen, müssen wir eine Entscheidung treffen. Menschen mit hoher Entscheidungskompetenz schieben Entscheidungen nicht lange vor sich her. Sie prüfen Argumente für oder gegen eine Sache genau und entscheiden sich dann schnell und sicher. Wichtige Entscheidungen bei der Arbeit überlassen sie nicht anderen.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Entscheidungskompetenz ist unterdurchschnittlich.

Umgang mit Komplexität und Unsicherheit



Ihre Notizen:

Themenvorschläge für Ihr Interview: Kompetenzen

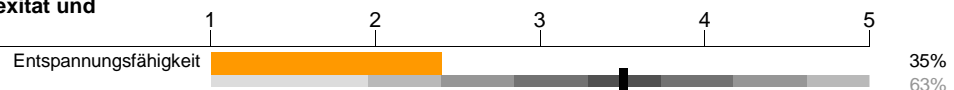
Besonders niedrige Ergebnisse:

Entspannungsfähigkeit

Andauernde körperliche und seelische Anspannung führen kurz- oder langfristig zu psychischen oder physischen Erkrankungen. Wer auch bei viel Stress gut schlafen kann und nach einem belastenden Tag abends schnell abschaltet und sich erholt, verfügt über eine hohe Entspannungsfähigkeit.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Entspannungsfähigkeit ist unterdurchschnittlich.

Umgang mit Komplexität und Unsicherheit



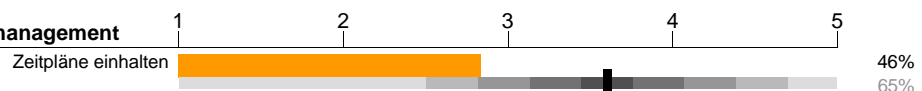
Ihre Notizen:

Zeitpläne einhalten

Damit Aufgaben termingerecht erledigt und Zeitpläne eingehalten werden können, muss man realistisch einschätzen können, wie lange man für eine Aufgabe benötigt. Man darf unliebsame Aufgaben nicht vor sich herschieben oder erst auf den letzten Drücker beginnen.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Zeitpläne einhalten ist unterdurchschnittlich.

Organisation und Zeitmanagement



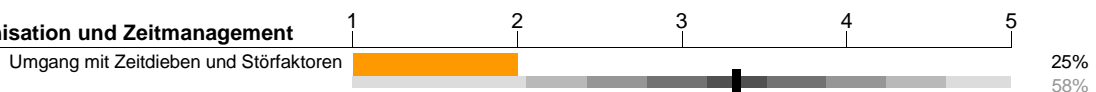
Ihre Notizen:

Umgang mit Zeitdieben und Störfaktoren

Zeitdiebe und Störfaktoren werden meist nicht sofort als solche erkannt. Häufig macht man sich erst Gedanken über sie, wenn man die wichtigen Aufgaben nicht abgearbeitet bekommt und am Abend völlig gestresst nach Hause geht. Daher sollte man "Nein" sagen können, wenn andere etwas Dringendes von einem möchten und E-Mails und das Telefon ausblenden, wenn es Wichtiges zu tun gibt.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Umgang mit Zeitdieben und Störfaktoren ist sehr weit unterdurchschnittlich.

Organisation und Zeitmanagement



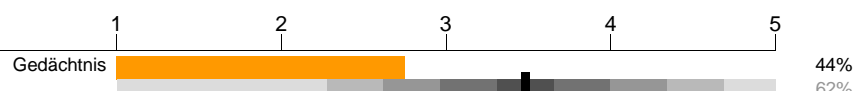
Ihre Notizen:

Gedächtnis


Gedächtnis ist die Fähigkeit, Informationen im Gehirn zu verarbeiten, über längere Zeit zu speichern und diese Informationen später wieder abrufen zu können.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Gedächtnis ist unterdurchschnittlich.

Intellektuelle Fähigkeiten



Ihre Notizen:

Herr Max Muster 
Vergleichsgruppe 

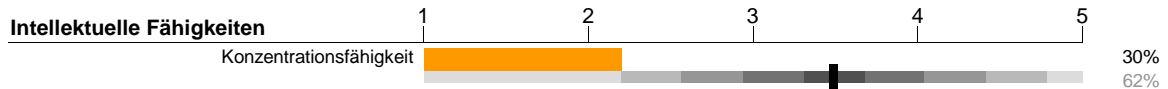
Themenvorschläge für Ihr Interview: Kompetenzen

Besonders niedrige Ergebnisse:

Konzentrationsfähigkeit

Konzentrationsfähigkeit meint, wie gut wir unsere Aufmerksamkeit, auch über längere Zeit, auf eine bestimmte Aufgabe fokussieren können. Wer sich schnell ablenken lässt und wenn die Gedanken häufig abschweifen, sind dies Anzeichen für eine nachlassende Konzentrationsfähigkeit.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Konzentrationsfähigkeit ist weit unterdurchschnittlich.



Ihre Notizen:



Themenvorschläge für Ihr Interview: Führung

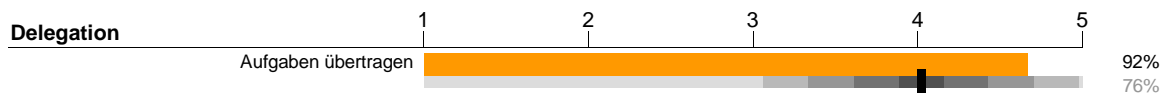
Im Folgenden sind diejenigen Merkmale aus dem Bereich Führungsmerkmale aufgeführt, bei denen sich der Kandidat besonders hoch bzw. besonders niedrig im Vergleich zur Referenzgruppe einschätzt. Es werden im Folgenden die Ergebnisse aufgelistet, bei denen mindestens ein "überdurchschnittlich" oder noch stärkeres Ergebnis (Stanine-Werte 7, 8 und 9), bzw. ein "unterdurchschnittlich" oder noch niedrigeres Ergebnis (Stanine-Werte 3, 2 und 1) erzielt wurden. Nur "leicht überdurchschnittlich" bis "leicht unterdurchschnittlich" ausgeprägte Ergebnisse werden hier nicht berücksichtigt.

Besonders hohe Ergebnisse:

Aufgaben übertragen

Aufgaben übertragen bedeutet, alle Aufgaben, die man als Führungskraft nicht notwendigerweise selbst erledigen muss, an die Mitarbeiter zu übergeben. Führungskräfte müssen dazu einschätzen können, welche Mitarbeiter welche Aufgaben schnell und effizient erledigen und am besten betreuen können.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Aufgaben übertragen ist überdurchschnittlich.

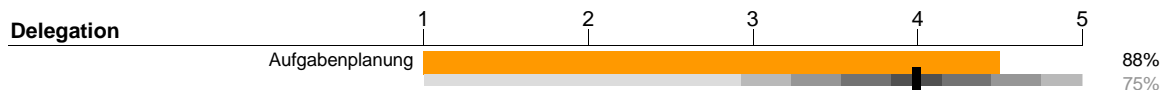


Ihre Notizen:

Aufgabenplanung

Eine Führungskraft muss die Ressourcen ihrer Mitarbeiter planen können. Sie muss einschätzen können, welche Aufgaben wichtig und dringend sind und zuerst bearbeitet werden müssen. Nur so kann eine Führungskraft die Prioritäten in der Abteilung richtig setzen.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Aufgabenplanung ist überdurchschnittlich.

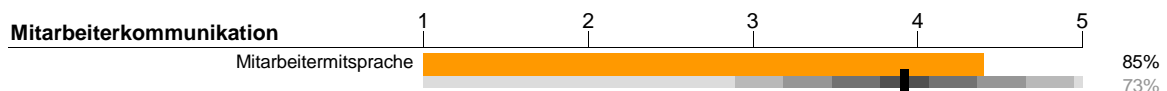


Ihre Notizen:

Mitarbeitermitsprache

Werden Mitarbeiter an wichtigen Unternehmensentscheidungen beteiligt, arbeiten sie motivierter und zugleich produktiver. Eine Führungskraft sollte nach den Meinungen ihrer Mitarbeiter fragen und diese bei ihren Entscheidungen berücksichtigen.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Mitarbeitermitsprache ist überdurchschnittlich.



Ihre Notizen:

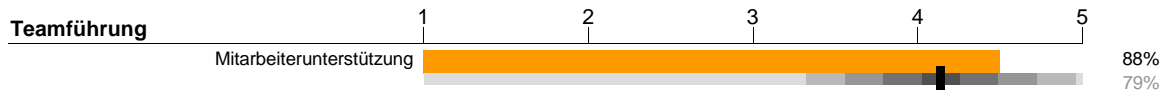
Themenvorschläge für Ihr Interview: Führung

Besonders hohe Ergebnisse:

Mitarbeiterunterstützung

Mitarbeiterunterstützung bedeutet, dass eine Führungskraft ihren Mitarbeitern alle erforderlichen Arbeitsmittel zur Verfügung stellt. Sind einzelne Mitarbeiter überlastet, wird von der Führungskraft erwartet, dass sie die Arbeit im Team neu verteilt. Unterstützend eingzugreifen, wenn ein Mitarbeiter Hilfe braucht oder einen Fehler macht, gehört auch zu dieser Führungskompetenz.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Mitarbeiterunterstützung ist überdurchschnittlich.

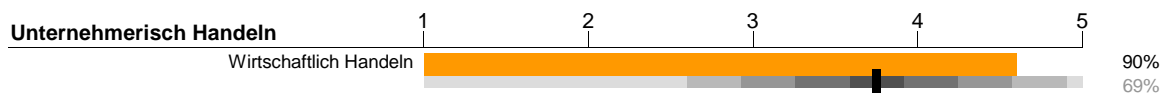


Ihre Notizen:

Wirtschaftlich Handeln

Wirtschaftliches Handeln bedeutet, laufend die finanziellen Vor- und Nachteile abzuwägen und den wirtschaftlich günstigsten Weg zu wählen. Menschen die wirtschaftlich Handeln, gehen effizient mit dem Einsatz von Mitteln und Ressourcen um und prüfen Maßnahmen und Projekte auf deren Wirtschaftlichkeit.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Wirtschaftlich Handeln ist weit überdurchschnittlich.

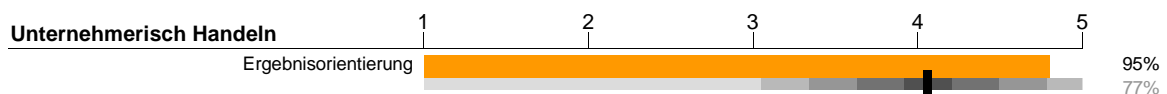


Ihre Notizen:

Ergebnisorientierung

Ergebnisorientierte Führungskräfte setzen den Akzent auf Ergebnisse. Sie konzentrieren sich darauf, die festgelegten Ziele zu erreichen und messen andere nicht daran, wie die Ergebnisse erreicht werden. In Projekten hat dies zur Konsequenz, dass der Projektmitarbeiter und der Projektleiter nicht für Anwesenheit bezahlt werden, sondern für Ergebnisse und Erfolge.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Ergebnisorientierung ist weit überdurchschnittlich.



Ihre Notizen:

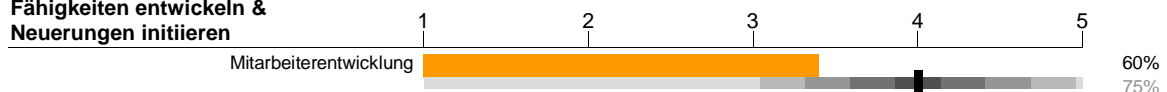
Besonders niedrige Ergebnisse:

Mitarbeiterentwicklung

Eine Führungskraft hat unterschiedliche Möglichkeiten, ihre Mitarbeiter beruflich weiterzuentwickeln. Die Arbeit im Team so zu verteilen, dass sich alle Mitarbeiter über ihre Tätigkeit weiterentwickeln können, ist die einfachste Möglichkeit. Darüber hinaus sollte eine Führungskraft darauf achten, dass alle Mitarbeiter regelmäßig die nötigen Schulungs- und Weiterqualifizierungsmaßnahmen besuchen und muss dafür auch die entsprechende Arbeitszeit und das Budget einplanen.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Mitarbeiterentwicklung ist unterdurchschnittlich.

Fähigkeiten entwickeln & Neuerungen initiieren



Ihre Notizen:



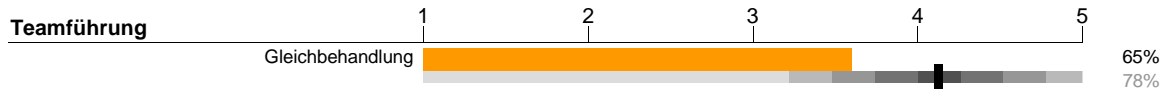
Themenvorschläge für Ihr Interview: Führung

Besonders niedrige Ergebnisse:

Gleichbehandlung

Persönliche Sympathien und Antipathien gegenüber einzelnen Mitarbeitern vergiften das Betriebsklima. Von einer Führungskraft wird erwartet, dass sie alle Mitarbeiter gleich gut behandelt und fair mit allen umgeht. Dazu gehört auch, dass die unangenehme Arbeiten immer gerecht unter allen Mitarbeitern aufgeteilt werden.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Gleichbehandlung ist unterdurchschnittlich.

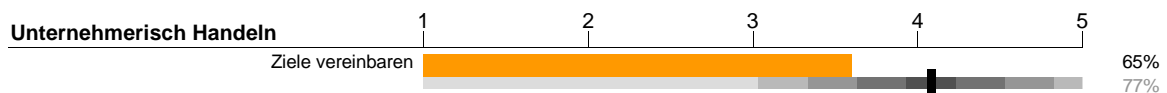


Ihre Notizen:

Ziele vereinbaren

Das Vereinbaren von Zielen ist ein wichtiges Instrument der Mitarbeiterführung. Zielvereinbarungsgespräche sollten regelmäßig, mindestens einmal im Jahr, geführt werden. Dabei müssen die vereinbarten Ziele konkret und für den Mitarbeiter erreichbar sein. Wichtig ist auch, dass die Mitarbeiter den vereinbarten Zielen zustimmen und diese teilen.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Ziele vereinbaren ist unterdurchschnittlich.



Ihre Notizen:

Themenvorschläge für Ihr Interview: Verkauf

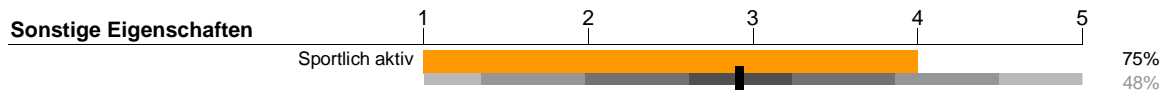
Im Folgenden sind diejenigen Merkmale aus dem Bereich Verkäufermerkmale und Eigenschaften aufgeführt, bei denen sich der Kandidat besonders hoch bzw. besonders niedrig im Vergleich zur Referenzgruppe einschätzt. Es werden im Folgenden die Ergebnisse aufgelistet, bei denen mindestens ein "überdurchschnittlich" oder noch stärkeres Ergebnis (Stanine-Werte 7, 8 und 9), bzw. ein "unterdurchschnittlich" oder noch niedrigeres Ergebnis (Stanine-Werte 3, 2 und 1) erzielt wurden. Nur "leicht überdurchschnittlich" bis "leicht unterdurchschnittlich" ausgeprägte Ergebnisse werden hier nicht berücksichtigt.

Besonders hohe Ergebnisse:

Sportlich aktiv

Top-Verkäufer sind häufig leidenschaftliche Sportler und halten sich mit Sport fit. Sie müssen sich regelmäßig sportlich betätigen und gehen dabei gerne an die eigenen Leistungsgrenzen.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Sportlich aktiv ist überdurchschnittlich.



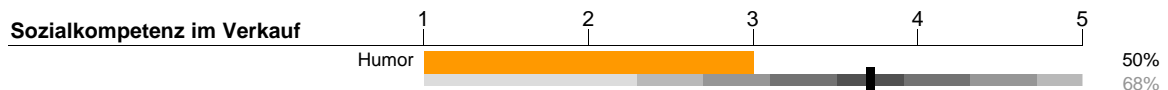
Ihre Notizen:

Besonders niedrige Ergebnisse:

Humor

Ein Verkäufer mit Humor und Witz, der seine Kunden mit seiner Freude am Leben ansteckt, kann diese sehr schnell für sich gewinnen. Top-Verkäufer können ihre Kunden unterhalten und zum Lachen zu bringen.

Die Selbsteinschätzung des Kandidaten für das Merkmal Humor ist unterdurchschnittlich.



Ihre Notizen:

Anhang: Wissenswertes zur Ergebnisinterpretation

Im diesem Anhang geben wir Ihnen Ansatzpunkte und Interpretationshilfen für den Einsatz der Potenzialanalyse in der Praxis, z.B. im Interview mit den Kandidatinnen und Kandidaten. Zusätzlich haben wir die Berechnungsgrundlagen für die einzelnen Testbereiche zusammengefasst. Wie die Ergebnisse im Test zu lesen sind, können Sie den Auswertungsbeispielen entnehmen.

1. Nutzen, Einsatz und Interpretation:

Die Potenzialanalyse ist eine strukturierte Darstellung der Interessen, Motive, Eigenschaften und Kompetenzen und kein Leistungstest. Sie kann und soll einen solchen auch nicht ersetzen.

In der Praxis kann die Qualität einer Personalentscheidung stark verbessert werden durch die (ergänzende) Selbstbeschreibung des Kandidaten. Die Kombination der klassischen Personalbeurteilungssysteme wie die Bewerbungsunterlagen und das Kandidateninterview mit den Informationen aus der Potenzialanalyse erreichen nachgewiesen mindestens die Aussagengüte eines Assessment-Center (AC), ohne den sehr hohen organisatorischen, zeitlichen und finanziellen Aufwand.

Die Interpretation der Ergebnisse hängt vom Einsatzzweck des Instrumentes ab. Das Testverfahren kann für so unterschiedliche Anwendungen wie Personalbeurteilung, Personalauswahl und Personalentwicklung verwendet werden. Ebenfalls kann es zu einer Standortbestimmung eines Kandidaten herangezogen werden. In der Personalauswahl werden für ein Screening bzw. eine Vorabentscheidung sicherlich gröbere Maßstäbe veranschlagt (Cutt-Off-Kriterium) als bei Personalentscheidungen mit einem engeren Kandidatenkreis.

2. Eine klassische Interpretationsfalle:

Hohe Ausprägungen der Merkmale sind in der Praxis nicht immer mit „positiv“ gleichzusetzen, bzw. eine noch höhere Ausprägung mit einer „besseren beruflichen Eignung“. In der Praxis können hohe und höchste Kandidatenwerte „kippen“ und wenig arbeitsförderlich sein.

Hier einige Beispiele:

- Sorgfalt: Durch permanentes Überprüfen des Arbeitsergebnisses leiden Arbeitsfortschritt und Termintreue.
- Frustrationstoleranz: Diese Haltung kann dem Wunsch nach Veränderung und Innovation mindern.
- Verantwortungsbereitschaft: Hier kann ein „zu viel“ an der Übernahme von Aufgaben zu einer Verminderung der Arbeitsqualität führen und mit einer geringen Bereitschaft zur Delegation.

Anhang: Wissenswertes zur Ergebnisinterpretation

3. So lesen Sie die Ergebnisse in den Bereichen berufliche Interessen und Ziele:

Methode und Berechnung

Im Testverfahren werden die beruflichen Interessen sowie die beruflichen Ziele und Motive durch Paarvergleiche ermittelt. Hierbei werden immer zwei Merkmale nebeneinander angezeigt. Der Teilnehmer muss jeweils entscheiden, für welches Merkmal er sich mehr interessiert bzw. welches Merkmal für ihn wichtiger ist. Jedes Merkmal muss der Teilnehmer dabei mit allen übrigen Merkmalen vergleichen. Für jeden Vergleich, den ein Merkmal gewinnt, wird ein Punkt verrechnet. Anhand der Summe der Punkte pro Merkmal wird eine Rangreihe gebildet. Die maximale Punktzahl in den einzelnen Bereichen ist abhängig von der Anzahl der Vergleiche. Daher geht die Skala einmal von 0 bis 10 und einmal von 0 bis 9. Das Ergebnis wird zusätzlich als Prozentwert (der maximal erreichbaren Punktzahl) ausgewiesen. Unter dem Ergebnisbalken wird in grau das Ergebnis der Vergleichsgruppe dargestellt.

Auf diese Punkte sollten Sie in der Praxis besonders achten:

- Hat der Teilnehmer ein hohes Interesse an einem bestimmten beruflichen Inhalt, soll er Ihnen schildern, warum er sich genau dafür interessiert.
- Widersprüche zwischen Praxisanforderungen und Teilnehmerergebnis. Auffällig wäre z. B. geringes Interesse an Kundenbetreuung bei einer Bewerbung für eine Vertriebsaufgabe.
- Unterschiedliche Ausprägungen von Merkmalen, die inhaltlich stark zusammenhängen, z.B. Marketing und Vertrieb mit sehr hoher Ausprägung, aber Kundenbetreuung nur sehr gering ausgeprägt.
- Unterschiede zur Vergleichsgruppe

Anhang: Wissenswertes zur Ergebnisinterpretation

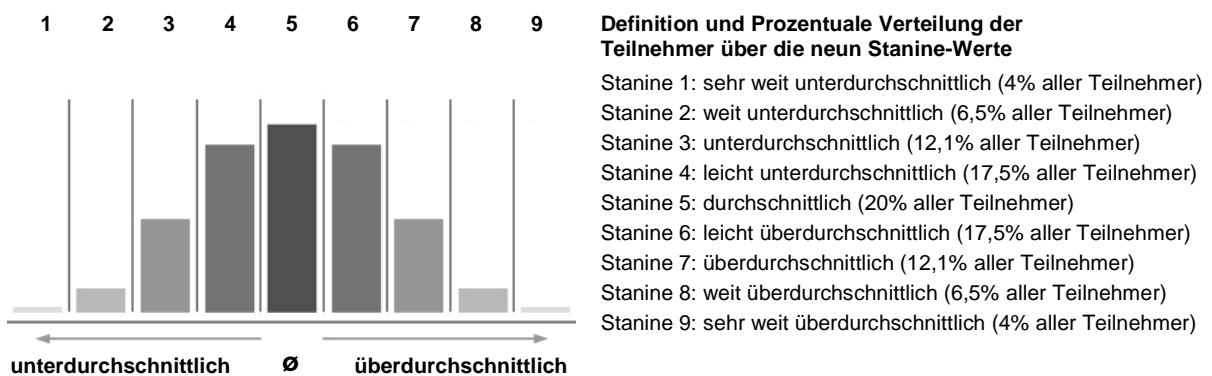
4. So lesen Sie die Ergebnisse in den Bereichen Eigenschaften, Kompetenzen, Führung und Verkauf:

Methode und Berechnung

Die Antworten in den Kategorien Eigenschaften, Kompetenzen sowie den Zusatzmodulen werden zu inhaltlich homogenen Skalen zusammengefasst. Über die Einzelantworten wird das arithmetische Mittel gebildet.

Die Teilnehmerergebnisse werden einer geeigneten Referenzgruppe (z.B. Fach- und Führungskräfte) gegenübergestellt. Für diese Vergleichsgruppe wurden im Vorfeld der Mittelwert und die Streuung der Ergebnisse für jedes Merkmal berechnet. Anhand dieser beiden Werte kann in einem nächsten Schritt berechnet werden, wie weit das Teilnehmerergebnis vom Durchschnitt abweicht und wie bedeutsam diese Abweichung ist. Für diesen Schritt werden die möglichen Ergebnisse in neun Bereiche (Stanine-Werte) unterteilt. Wie diese Bereiche benannt werden und wie stark sie prozentual vertreten sind, zeigt die folgende Grafik.

Grafik: Definition und prozentuale Verteilung der Teilnehmer über die neun Stanine-Werte. Die grauen Balken repräsentieren die prozentuale Verteilung (statistische Näherung).



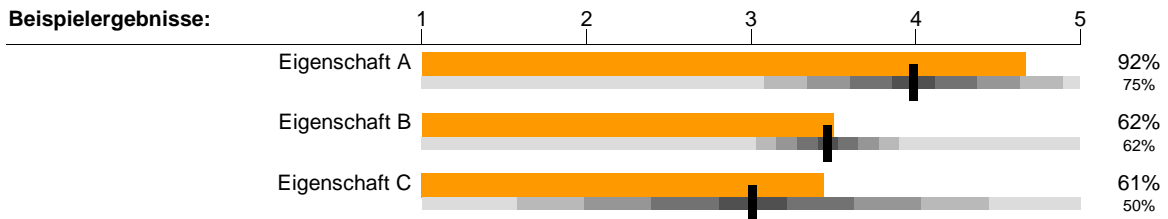
Das mittlere, dunkle Vergleichskästchen (Stanine = 5) gibt den durchschnittlichen Bereich an, rechts davon liegen der "leicht überdurchschnittliche", der "überdurchschnittliche", der "weit überdurchschnittliche" und der "sehr weit überdurchschnittliche" Bereich. Analog liegen die unterdurchschnittlichen Bereiche links vom Mittelwert.

Darstellung der Ergebnisse

In der nachfolgenden Ergebnisdarstellung sehen Sie drei Beispielergebnisse. Die Teilnehmerergebnisse werden wieder als farbiger Ergebnisbalken dargestellt und zusätzlich als gerundeter Prozentwert ausgewiesen. Die Skala geht hier von 1 bis 5, entsprechend den Antwortmöglichkeiten auf der Skalierung von 1 (trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (trifft vollkommen zu).

Anhang: Wissenswertes zur Ergebnisinterpretation

Die Mittelwerte der Referenzgruppe sind unterhalb des Ergebnisbalkens als vertikaler schwarzer Balken dargestellt. Die Streuung des Merkmals in der Vergleichsgruppe wird anhand grau eingefärbter Vergleichskästchen dargestellt, deren Ausdehnung den oben aufgeführten Stanine-Werten entsprechen. Die äußeren Kästchen werden immer heller, weil sich in diesen Bereichen immer weniger Teilnehmer in der Referenzgruppe finden. Durch den Vergleich des farbigen Ergebnisbalkens mit den grauen Kästchen können Sie sehen, wie das Teilnehmerergebnis zu bewerten ist.



In den Beispielergebnissen ist bei dem Kandidaten die Eigenschaft A mit 92% sehr hoch ausgeprägt. Der Wert der Vergleichsgruppe beträgt bei Eigenschaft A 75%. In Relation dazu ist das Ergebnis des Kandidaten weit überdurchschnittlich. Aus der Verteilung der Teilnehmer in der Referenzgruppe über die neun Stanine-Werte können Sie ableiten, dass knapp 10,5% (Stanine-Wert 8 mit 6,5% + Stanine-Wert 9 mit 4%) aller Teilnehmer einen höheren Wert bei Eigenschaft A aufweisen als der Kandidat.

Eigenschaft B ist bei dem Kandidaten mit 62% durchschnittlich. Eigenschaft C (61%) zeigt bei dem Kandidaten fast die gleiche Ausprägung wie Eigenschaft B (62%). Jedoch stellt dieser Wert bei Eigenschaft C ein leicht überdurchschnittliches Ergebnis dar, weil die Werte in der Referenzgruppe hier niedriger sind (50%).

Bei Eigenschaft B handelt es sich um ein Merkmal mit nur sehr geringer Streuung. Bereits kleine Abweichungen vom Mittelwert führen zu einem weit über- oder unterdurchschnittlichen Ergebnis. Bei Eigenschaft C hingegen muss die absolute Abweichung vom Mittelwert wesentlich größer sein, um unter- oder überdurchschnittliche Ergebnisse zu erzielen.

Auf diese Punkte sollten Sie in der Praxis besonders achten:

- achten Sie zuerst auf die Eigenschaften und Kompetenzen, die Ihnen besonders wichtig oder die z.B. Grundvoraussetzungen für eine zu besetzende Stelle sind (Schlüsselkriterien/Schlüsselanforderungen).
- lassen Sie sich vom Kandidaten Situationen aus seinem Berufsleben schildern, die seine Selbstbeschreibung glaubhaft untermauern. Mögliche Einstiegsfragen an den Kandidaten sind: „Warum schätzt er/sie sich z. B. stark überdurchschnittlich gegenüber der Vergleichsgruppe in dem Merkmal XY ein?“ (Weshalb ..., Aufgrund welcher beruflichen Erfahrung ... etc.).
- Weist der Teilnehmer Abweichungen von der Vergleichsgruppe oder von einem gewünschten Anforderungsprofil auf, sollten diese nicht ausschließlich auf Grundlage des Testergebnisses (über)interpretiert werden. Ein Vergleich mit den Kandidatenunterlagen wie Lebenslauf, Zeugnissen, Referenzen, Arbeitsnachweisen und Praxisbeispiele kann hier sehr aufschlussreich sein: „Wie sehen Sie Ihre Selbstdarstellung im Vergleich zu dem Zeugnis XXX, den Arbeitsinhalten bei der Firma YYY, Ihre Darstellung in Ihrem Lebenslauf, ...“
- Achten Sie auf Merkmale, die sich inhaltlich sehr ähnlich sind (z.B. Einfühlungsvermögen und Teamfähigkeit oder Führungsaufgaben übernehmen - Berufliche Motivation und Verantwortungsbereitschaft). Ist das Ergebnis des Kandidaten in diesen inhaltlich zusammenhängenden Merkmalen sehr unterschiedlich, sollte das hinterfragt werden.

Anhang: Wissenswertes zur Ergebnisinterpretation

5. Beschönigungstendenzen:

Methoden und Berechnung

Die Ergebnisse der Potenzialanalyse beruhen auf den Selbsteinschätzungen der Teilnehmer. Das Testverfahren enthält spezielle Fragen zur Kontrolle möglicher Beschönigungstendenzen. Diese messen, wie stark jemand dazu neigt, seine Selbstbeschreibung in eine positive Richtung zu beschönigen. Man spricht hierbei auch von Beschönigungstendenzen im Sinne einer sozialen Erwünschtheit. Dies bedeutet, dass man dazu neigt, so zu antworten, wie man glaubt, dass es von einem erwartet wird.

Je nach Ausprägung der Teilnehmerantworten werden 0, 1 oder 2 Punkte pro Frage vergeben. Dies ergibt in der Summe einen Maximalwert von 18 möglichen Punkten. Der Mittelwert beträgt knapp 7 Punkte. Die Ergebnisse werden in 9 Gruppen zusammengefasst (z.B. keine, normale oder deutliche Beschönigungstendenzen).

Ergebnisdarstellung

Die Teilnehmerergebnisse werden in Textform zurückgemeldet. Zusätzlich wird ausgewiesen, wie viele Punkte der Teilnehmer auf der Skala erreicht hat.

Auf diese Punkte sollten Sie in der Praxis besonders achten:

- Allgemein gilt: Je positiver eine Selbstdarstellung ausfällt, umso stärker sollte diese auch in einem Vorstellungsgespräch durch einen Praxisabgleich hinterfragt werden. Informationen können weitere Unterlagen, wie auch Erkenntnisse durch exemplarische Interviewfragen liefern. Sollte sich ein Kandidat beispielsweise als großes Kommunikationstalent beschreiben, können Sie dieses Ergebnis in einem Gespräch hinterfragen, indem Sie den Kandidaten mit schwierigen oder provozierenden Fragen unter Druck setzen. Das Ergebnis unterstützt oder schwächt dann die weiteren Aussagen der Potenzialanalyse.
- Achtung: Ein sehr hoher Wert in der Skala entwertet nicht zwingend die Testergebnisse, sondern wirft die Frage auf, „Wieso stellt sich der Kandidat in solch einem positiven Licht gegenüber der Vergleichsgruppe dar?“. Die Beantwortung dieser Frage kann zu interessanten Erkenntnissen über den Kandidaten führen.
- Erkenntnisse aus der Praxis zeigen, dass die Ausprägung dieser Skala teilweise von der Berufsgruppe abhängig ist. So haben Personen aus dem Vertrieb tendenziell eine höhere Ausprägung bei den Beschönigungstendenzen, gleichsam als Ausdruck einer eher optimistischeren Weltsicht, als Berufsgruppen, von denen beruflich eine sehr kritische und überprüfende Haltung erwartet wird. Hierzu zählen zum Beispiel Controller oder Personen in der Qualitätssicherung.
- Unter dem Punkt „Generelle Kennwerte zur Interpretation der Ergebnisse“ finden Sie die „Gesamtergebnisse Selbstbeschreibung Eigenschaften und Kompetenzen“. Diesen entnehmen Sie, wie sich der Teilnehmer über alle Merkmale einschätzt. Die Gesamtergebnisse liefern Ihnen zusätzliche Informationen, wie Sie die Teilnehmerergebnisse zu interpretieren haben. Die Grafik lesen Sie wie, im Anhang unter Punkt 2 erklärt.

An dieser Stelle möchten wir uns noch einmal bei Ihnen für den Einsatz der Potenzialanalyse bedanken. Wir hoffen, Ihnen mit dieser Auswertung viele Impulse für Ihre Personalbeurteilung gegeben zu haben und wünschen Ihnen alles Gute für Ihre weiteren Personalentscheidungen.

Ihr Team der gepedu

Anhang: Merkmalsbeschreibungen - Eigenschaften

Merkmalsbereich - Engagement und Arbeitshaltung:

Einsatz und Leistungsbereitschaft

Für Menschen mit hohem Engagement und hoher Leistungsbereitschaft steht der Erfolg im Berufsleben an erster Stelle. Sie sind immer mit vollem Einsatz bei der Arbeit und haben kein Problem damit, für die eigenen Erfolge hart zu arbeiten.

Lernbereitschaft

Wer immer etwas Neues lernen möchte und gerne Aufgaben übernimmt, über die man sich weiterbilden und das Wissen erweitern kann, hat eine hohe Lernbereitschaft. Lernbereitschaft ist heutzutage eine Grundvoraussetzung für den langfristigen Berufserfolg, da sich die Anforderungen in unserer Gesellschaft immer schneller verändern.

Zielstrebigkeit und Durchhaltevermögen

Auch bei schwierigen Aufgaben sehr ausdauernd zu sein, sich von seinen Plänen nicht so schnell ablenken zu lassen und bei Problemen an den gesetzten Zielen festzuhalten, damit lässt sich Zielstrebigkeit und Durchhaltevermögen umschreiben.

Verantwortungsbereitschaft

Verantwortungsbereitschaft bedeutet, aktiv Entscheidungen und Aufgaben zu übernehmen und für die Folgen eigener Entscheidungen und Handlungen einzustehen. Personen mit hoher Verantwortungsbereitschaft übernehmen gerne auch schwierige und verantwortungsvolle Aufgaben und stehen für die Folgen Ihrer Handlungen ein.

Loyalität

Im Berufsleben zeigt sich Loyalität in der Fürsorge der Vorgesetzten gegenüber Ihren Mitarbeitern und in einem vertrauensvollen Umgang der Kollegen und Kolleginnen untereinander. Dazu gehört ein verlässlicher, aufrichtiger und fairer Umgang miteinander, um die nötige Vertrauensbasis zu schaffen.

Sorgfalt

Sorgfalt bedeutet genaues und sorgfältiges Arbeiten, sich an die Arbeitsvorgaben zu halten und die eigene Arbeit auf Fehler zu kontrollieren. In fast jeder beruflichen Position ist es wichtig, sorgfältig zu arbeiten. Wenn aber Projekte oder Aufgaben sehr schnell und bis zu einem bestimmten Termin umgesetzt werden müssen, können sich Personen mit sehr hohen Werten in diesem Merkmal, auch selbst im Wege stehen.

Veränderungsbereitschaft

Durch die Veränderungen in unserer Gesellschaft, müssen sich Unternehmen auch immer schneller veränderten Marktbedingungen anpassen. Unternehmen suchen daher häufig nach Mitarbeitern, die eine hohe Bereitschaft haben, Veränderungen anzunehmen und diese als Herausforderung zu sehen. Menschen mit einer hohen Veränderungsbereitschaft experimentieren gerne mit neuen Arbeitsweisen und stehen alternativen Lösungswegen aufgeschlossen gegenüber.

Flexibilität

Flexible Menschen können sich schnell auf neue und unvorhergesehene Situationen oder Ereignisse einstellen. Sie sind gedanklich nicht festgefahren. Ihnen fällt es leicht, die alltägliche Routine zu durchbrechen und es macht ihnen nicht viel aus, wenn sie kurzfristig ihre Pläne umschmeißen müssen und sich die Anforderungen am Arbeitsplatz ändern.

Eigeninitiative

Menschen mit hoher Eigeninitiative zeichnen sich dadurch aus, dass sie die Dinge gern selbst in die Hand nehmen. Sie benötigen keinen Auftrag oder eine Anweisung, wenn eine Aufgabe bearbeitet werden muss. Bei neuen Projekten, sind sie die Ersten, die die Initiative ergreifen. Menschen mit hoher Eigeninitiative leisten im Beruf meist mehr, als von ihnen verlangt wird.

Selbstständigkeit & Autonomie

Beruflich selbständige bzw. autonome Menschen treffen Ihre Entscheidungen unabhängig von Anderen und verlassen sich nicht auf deren Meinung. Sie arbeiten selbstbestimmt und eigenverantwortlich und sind meist ihr eigener Herr.

Merkmalsbereich - Persönliche Stabilität:

Belastbarkeit

Belastbarkeit bedeutet, einen langen und anstrengenden Arbeitstag problemlos durchzustehen und auch unter Druck gut und fehlerfrei zu arbeiten.

Frustrationstoleranz

Frustrationstoleranz beschreibt die Fähigkeit, enttäuschende Situationen und Misserfolge auch über längere Zeit auszuhalten. Gemeint ist die Fähigkeit, mit Situationen, welche nicht nach den eigenen Vorstellungen laufen, weitgehend gelassen umzugehen. Menschen mit hoher Frustrationstoleranz lassen sich von einer beruflichen Niederlage nicht ausbremsen.

Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein

Personen mit einem hohen Selbstvertrauen sind sich sicher, auch schwierige Aufgaben lösen zu können. Sie strahlen immer eine gewisse Souveränität aus. Sie können auch unangenehme Themen in Diskussionen ansprechen und lassen sich nicht so schnell aus der Fassung bringen.

Sicheres Auftreten im Geschäftsleben

Wer die Sprache von Managern und Entscheidern spricht, Geschäftsführern und Vorständen auf Augenhöhe entgegentritt und sich auf die Gepflogenheiten einer Branche oder Hierarchieebene einstellen kann, bringt alle Voraussetzungen für ein sicheres Auftreten im Geschäftsleben mit.

Anhang: Merkmalsbeschreibungen - Kompetenzen

Merkmalsbereich - Soziale Kompetenzen - Interaktion mit Anderen:

Kontaktstärke

Kontaktstärke bedeutet, ohne Scheu auf fremde Menschen zugehen zu können, schnell neue Leute kennenzulernen oder gut Aufgaben übernehmen zu können, bei denen es darum geht, Kontakt zu fremden Personen herzustellen.

Begeisterungsfähigkeit

Begeisterungsfähigkeit bedeutet, Andere von einer Sache oder Idee begeistern zu können. Führungskräfte mit hoher Ausprägung in diesem Merkmal, können ihre Mitarbeiter von einer Idee anstecken und zu Höchstleistungen motivieren. Auch im Verkauf ist diese Fähigkeit ein wichtiger Faktor für den Erfolg: Begeisterung für ein Produkt zu entwickeln, wirkt oft ansteckend auf den Kunden.

Kommunikationsstärke

Kommunikationsstärke bedeutet, in Gesprächen immer die richtigen Worte zu finden und sich bei Diskussionen gut behaupten zu können. Kommunikationsstarke Menschen können frei einen Vortrag zu einem Thema halten und schwierige Themen gut vermitteln.

Verhandlungskompetenz

Verhandlungskompetenz ist die Fähigkeit, Verhandlungen ausdauernd und zielführend zu führen. Verhandlungskompetenz zeigt sich in den Argumenten und Strategien die wir in Verhandlungen wählen sowie im Wissen über Verhandlungs- und Abschlusstechniken.

Einfühlungsvermögen

Nur wer ein gewisses Maß an Einfühlungsvermögen mitbringt, kann sich in die Lage anderer Menschen hineinversetzen und spüren, wenn andere etwas bedrückt. Dafür ist nötig, die Gedanken, Einstellungen und Gefühle Anderer erkennen und nachempfinden zu können.

Teamfähigkeit

Teamfähige Menschen können sich gut in ein Team einbringen, können sich mit ihren Kollegen arrangieren und wissen genau, dass sie im Team meist mehr erreichen können als alleine.

Konfliktlösung

Konfliktlösung bedeutet, Konfliktsituationen zu erkennen, diese aktiv anzusprechen und für alle Beteiligten einvernehmlich zu lösen. Menschen mit hohem Konfliktlösungspotenzial können gut vermitteln, wenn sich zwei Menschen streiten.

Selbstreflexion und Selbstkritik

Selbstreflexion und Selbstkritik meint, das eigene Handeln kritisch zu hinterfragen und über dessen Wirkung auf Andere nachzudenken. Nur dann können wir die Folgen für unser Handeln richtig einschätzen und mögliche Fehler erkennen.

Kritikfähigkeit/Umgang mit Kritik

Das Annehmen von Kritik fällt oft sehr schwer, denn dabei werden meist die eigenen Handlungen in Frage gestellt. Kritik annehmen und konstruktiv damit umgehen zu können ist eine wichtige Voraussetzung, wenn man Probleme angehen und beheben möchte.

Durchsetzungsvermögen

Menschen mit hohem Durchsetzungsvermögen können sich gegenüber Kollegen, Mitarbeitern und Vorgesetzten durchsetzen. Sie werden respektiert, weil Sie nicht so schnell klein begeben. Andere hören ihnen zu, wenn sie etwas zu sagen haben.

Merkmalsbereich - Umgang mit Komplexität und Unsicherheit:

Entscheidungskompetenz

Wenn wir die Wahl zwischen mehreren Alternativen haben, die sich gegenseitig ausschließen, müssen wir eine Entscheidung treffen. Menschen mit hoher Entscheidungskompetenz schieben Entscheidungen nicht lange vor sich her. Sie prüfen Argumente für oder gegen eine Sache genau und entscheiden sich dann schnell und sicher. Wichtige Entscheidungen bei der Arbeit überlassen sie nicht anderen.

Umgang mit Widersprüchen

Im Berufsleben müssen oft widersprüchliche Anforderungen erfüllt werden und Entscheidungen bei gegensätzlichen Informationen gefällt werden. Umgang mit Widersprüchen bedeutet, sich nicht von derartigen Situationen verunsichern zu lassen und trotz Widersprüche sichere Entscheidungen zu treffen.

Gelassenheit, Ruhe und Geduld

Gelassenheit meint die Fähigkeit, auch in schwierigen oder stressigen Situationen Haltung und Ruhe zu bewahren. Sehr gelassenen Menschen bringt so schnell nichts aus der Ruhe und sie gehen entspannt und souverän mit Problemen um.

Entspannungsfähigkeit

Andauernde körperliche und seelische Anspannung führen kurz- oder langfristig zu psychischen oder physischen Erkrankungen. Wer auch bei viel Stress gut schlafen kann und nach einem belastenden Tag abends schnell abschaltet und sich erholt, verfügt über eine hohe Entspannungsfähigkeit.

Anhang: Merkmalsbeschreibungen - Kompetenzen

Merkmalsbereich - Organisation und Zeitmanagement:

Prioritätensetzung

Prioritätensetzung bedeutet, alle Aufgaben nach Prioritäten zu werten und entsprechend abzuwickeln. Nur so haben Sie am Ende des Tages das Wichtigste erledigt. Dazu müssen Sie abschätzen können, welche Aufgaben Sie Ihren Zielsetzungen näher bringen und welche Aufgaben wirklich wichtig und dringend sind.

Teilziele definieren

Unter Teilziele definieren versteht man, langfristige Projekte in Meilensteine, Teilziele und Aufgaben herunterzubrechen und deren Erledigung und Abarbeitung nach einem festen Plan zu koordinieren. Teilziele definieren ist fester Bestandteil eines guten Zeitmanagements.

Organisationstalent

Ein Organisationstalent kann Prioritäten richtig setzen, Arbeitsabläufe und Projekte besser planen als andere und die Zusammenarbeit im Unternehmen gut gestalten. Personen, die bei diesem Merkmal hoch punkten, übernehmen gerne Aufgaben, bei denen es etwas zu organisieren gibt. Egal, wie viele Aufgaben anstehen, wer gut organisieren kann, hat meist alles unter Kontrolle.

Zeitplanung und Selbstorganisation

Zeitplanung und Selbstorganisation meint sowohl die lang- als auch die kurzfristige Zeitplanung. Hierfür ist ein guter Überblick über die aktuellen Tagesaufgaben genauso wichtig wie ein Zeitplan für langfristige und große Arbeitsprojekte. Gute Selbstorganisation beinhaltet auch, Freiräume für unvorhergesehene Termine und Ereignisse einzuplanen.

Umgang mit Zeitdieben und Störfaktoren

Zeitdiebe und Störfaktoren werden meist nicht sofort als solche erkannt. Häufig macht man sich erst Gedanken über sie, wenn man die wichtigen Aufgaben nicht abgearbeitet bekommt und am Abend völlig gestresst nach Hause geht. Daher sollte man "Nein" sagen können, wenn andere etwas Dringendes von einem möchten und E-Mails und das Telefon ausblenden, wenn es Wichtiges zu tun gibt.

Zeitpläne einhalten

Damit Aufgaben termingerecht erledigt und Zeitpläne eingehalten werden können, muss man realistisch einschätzen können, wie lange man für eine Aufgabe benötigt. Man darf unliebsame Aufgaben nicht vor sich herschieben oder erst auf den letzten Drücker beginnen.

Fortschritte kontrollieren

Vor allem in längerfristigen Projekten ist es wichtig, laufend die Einhaltung des Zeitplanes zu kontrollieren und den Ist-Zustand mit den ursprünglichen Planungen zu vergleichen. Dazu gehört auch, immer einen Überblick über anstehende und schon erledigte Aufgaben zu haben.

Merkmalsbereich - Intellektuelle Fähigkeiten:

Kreativität

Kreative Menschen können ein Problem von vielen Seiten betrachten und finden meist mehrere Ansätze, um ein Problem zu lösen. Voraussetzung für Kreativität ist eine kognitive Flexibilität - schnelles Umdenken - und die Offenheit für Neues. Wer gerne völlig neue Dinge erschafft, Probleme auf unterschiedlichste Weise erfolgreich lösen kann und mit ausgefallenen Ideen andere begeistert, verfügt im hohen Maße über die Eigenschaft Kreativität.

Gedächtnis

Gedächtnis ist die Fähigkeit, Informationen im Gehirn zu verarbeiten, über längere Zeit zu speichern und diese Informationen später wieder abrufen zu können.

Konzentrationsfähigkeit

Konzentrationsfähigkeit meint, wie gut wir unsere Aufmerksamkeit, auch über längere Zeit, auf eine bestimmte Aufgabe fokussieren können. Wer sich schnell ablenken lässt und wenn die Gedanken häufig abschweifen, sind dies Anzeichen für eine nachlassende Konzentrationsfähigkeit.

Merkmalsbereich - Fachliche und methodische Kompetenzen:

fachliche Kompetenzen im eigenen Berufsfeld

Fachliche Kompetenz im eigenen Berufsfeld ist die Grundlage für eine erfolgreiche Karriereaufbahn. Wer in seinem Berufsfeld weiterkommen möchte, sollte sich regelmäßig über Neuerungen auf seinem Gebiet informieren und sich über Weiterbildungen neues Wissen aneignen.

Problemlösekompetenz

Fach- und Führungskräfte mit hoher Problemlösekompetenz können komplexe Probleme analysieren und verstehen und schlussendlich auch lösen. Sie können sich sehr schnell in neue Problemstellungen hineinendenken und Lösungsvorschläge erarbeiten. Auch bei schwierigen Problemstellungen finde sie immer die richtigen Lösungsansätze.

Englischkenntnisse

Aufgrund der Globalisierung wird heutzutage in vielen Arbeitsgruppen und Projektsitzungen Englisch gesprochen. Wer in einem international aufgestellten Unternehmen arbeitet, sollte die englische Sprache problemlos verstehen und sich verständlich auf Englisch ausdrücken können.

Anhang: Merkmalsbeschreibungen - Kompetenzen

Computer/Internet

Kleinere Probleme am Computer zu beheben, ein Programm zu installieren oder einen Text mit einem Textverarbeitungsprogramm zu verfassen, gehört heute schon zur Allgemeinbildung. Als Fach- und Führungskraft muss man entsprechende Computerkenntnisse für fast jeden Arbeitsplatz mitbringen.

Anhang: Merkmalsbeschreibungen - Führung

Merkmalsbereich - Delegation:

Aufgaben übertragen

Aufgaben übertragen bedeutet, alle Aufgaben, die man als Führungskraft nicht notwendigerweise selbst erledigen muss, an die Mitarbeiter zu übergeben. Führungskräfte müssen dazu einschätzen können, welche Mitarbeiter welche Aufgaben schnell und effizient erledigen und am besten betreuen können.

Handlungsspielräume gewähren

Überträgt eine Führungskraft Aufgaben an ihre Mitarbeiter, sollte sie für die Aufgabenerfüllung auch die nötigen Handlungsspielräume gewähren. Das bedeutet, dass sie ihren Mitarbeitern nicht bis ins Detail vorschreibt, mit welchen Arbeitsmitteln und auf welche Art und Weise diese ihre Aufgaben zu erfüllen haben. Sie muss lediglich vielmehr sicherstellen, dass die Mitarbeiter ihre Aufgaben im Bezug auf das erwartete Endergebnis erledigen.

Aufgabenplanung

Eine Führungskraft muss die Ressourcen ihrer Mitarbeiter planen können. Sie muss einschätzen können, welche Aufgaben wichtig und dringend sind und zuerst bearbeitet werden müssen. Nur so kann eine Führungskraft die Prioritäten in der Abteilung richtig setzen.

Merkmalsbereich - Fähigkeiten entwickeln & Neuerungen initiieren:

Innovationen

Führungskräfte sind die treibenden Kräfte für Innovationsprozesse im Unternehmen. Eine Führungskraft sollte im Team Begeisterung für Innovationsprozesse erzeugen und ihre Mitarbeiter aktiv dazu ermuntern, Verbesserungsvorschläge zu äußern. Die Mitarbeiter müssen das Gefühl haben, dass sie aktiv an Innovationsprozessen und Veränderungen im Unternehmen mitwirken können.

Mitarbeiterentwicklung

Eine Führungskraft hat unterschiedliche Möglichkeiten, ihre Mitarbeiter beruflich weiterzuentwickeln. Die Arbeit im Team so zu verteilen, dass sich alle Mitarbeiter über ihre Tätigkeit weiterentwickeln können, ist die einfachste Möglichkeit. Darüber hinaus sollte eine Führungskraft darauf achten, dass alle Mitarbeiter regelmäßig die nötigen Schulungs- und Weiterqualifizierungsmaßnahmen besuchen und muss dafür auch die entsprechende Arbeitszeit und das Budget einplanen.

Fachliches Vorbild

Von einer Führungskraft wird erwartet, dass sie einen guten Überblick über ihr Fachgebiet hat. Nur so kann sie ein fachliches Vorbild für Ihre Mitarbeiter sein und ihre Mitarbeiter bei fachlichen Fragen unterstützen. Dabei muss sich eine Führungskraft nicht bis ins Detail auskennen. Vielmehr muss sie wissen, wo einzelne Mitarbeiter Antworten auf fachliche Fragen finden können.

Merkmalsbereich - Mitarbeiterkommunikation:

Mitarbeitermitsprache

Werden Mitarbeiter an wichtigen Unternehmensentscheidungen beteiligt, arbeiten sie motivierter und zugleich produktiver. Eine Führungskraft sollte nach den Meinungen ihrer Mitarbeiter fragen und diese bei ihren Entscheidungen berücksichtigen.

Feedback geben - Loben

Die Arbeit der Mitarbeiter anzuerkennen und gute und herausragende Leistungen zu loben, ist eine der zentralen Führungskompetenzen. Anerkennung verdienen Mitarbeiter regelmäßig. Anerkennung verliert trotz häufiger Anwendung ihre Wirkung nicht. Wichtig: Lob und Anerkennung muss immer ehrlich gemeint sein.

Feedback geben - Kritik üben

Ein kritisches Feedback darf weder die Stimmung nicht vergiften, noch den Mitarbeiter verunsichern. Konstruktiv Kritik zu üben bedeutet, dem Mitarbeiter zu helfen, besser zu werden. Kritik sollte immer sachlich und zeitnah geäußert werden und niemals hinter dem Rücken des Mitarbeiters geschehen. Dazu gehört auch, dass sich die Führungskraft im Vorfeld mit dem Problem auseinandergesetzt hat.

Transparenz

Transparenz bedeutet, dass ein Vorgesetzter seine Entscheidungen begründet und seine Mitarbeiter über die Hintergründe informiert. Nur dann wird eine Entscheidung von den Mitarbeitern angenommen und akzeptiert. Ein Vorgesetzter muss daher seine Mitarbeiter regelmäßig über die Abläufe im Unternehmen und in der Abteilung auf dem Laufenden halten. Entscheidungen, die für Mitarbeiter nicht nachvollziehbar sind, führen auf Seiten der Mitarbeiter zu Motivationsverlust und Widerstand.

Mitarbeiterkommunikation

Mitarbeiterkommunikation bedeutet, dass eine Führungskraft für ihre Mitarbeiter ansprechbar ist und ihre Mitarbeiter über die Vorgänge im Betrieb und in der Abteilung informiert. Wenn Mitarbeiter Fragen haben oder unsicher sind, sollte eine Führungskraft für ihre Mitarbeiter erreichbar sein.

Merkmalsbereich - Teamführung:

Förderung der Zusammenarbeit

Eine Führungskraft muss die Stärken ihrer Mitarbeiter erkennen und so einsetzen, dass sich diese gut ergänzen. Kommt es zu Konflikten im Team, wird von der Führungskraft erwartet, dass sie unterstützend eingreift und den offenen Austausch zwischen den Mitarbeitern fördert.

Anhang: Merkmalsbeschreibungen - Führung

Mitarbeiterunterstützung

Mitarbeiterunterstützung bedeutet, dass eine Führungskraft ihren Mitarbeitern alle erforderlichen Arbeitsmittel zur Verfügung stellt. Sind einzelne Mitarbeiter überlastet, wird von der Führungskraft erwartet, dass sie die Arbeit im Team neu verteilt. Unterstützend einzugreifen, wenn ein Mitarbeiter Hilfe braucht oder einen Fehler macht, gehört auch zu dieser Führungskompetenz.

Gleichbehandlung

Persönliche Sympathien und Antipathien gegenüber einzelnen Mitarbeitern vergiften das Betriebsklima. Von einer Führungskraft wird erwartet, dass sie alle Mitarbeiter gleich gut behandelt und fair mit allen umgeht. Dazu gehört auch, dass die unangenehme Arbeiten immer gerecht unter allen Mitarbeitern aufgeteilt werden.

Einhaltung der goldenen Regel

Auch in der Mitarbeiterführung gilt der Grundsatz "Behandle andere so, wie du von ihnen behandelt werden willst." Was ein Vorgesetzter von seinen Mitarbeitern erwartet und mit ihnen vereinbart, sollte soweit wie möglich auch für ihn selbst gelten.

Mitarbeitermotivation

Der Erfolg eines Unternehmens hängt messbar von der Mitarbeitermotivation und der Bereitschaft der Mitarbeiter für das Unternehmen einzustehen ab. Ein guter Vorgesetzter kümmert sich aktiv darum, dass seine Mitarbeiter motiviert bleiben und weiß genau, wie er deren Motivation steigern kann. Wichtige Einflussfaktoren auf die Mitarbeitermotivation sind die in dieser Potenzialanalyse erhobenen Führungskompetenzen.

Merkmalsbereich - Unternehmerisch Handeln:

Ziele vereinbaren

Das Vereinbaren von Zielen ist ein wichtiges Instrument der Mitarbeiterführung. Zielvereinbarungsgespräche sollten regelmäßig, mindestens einmal im Jahr, geführt werden. Dabei müssen die vereinbarten Ziele konkret und für den Mitarbeiter erreichbar sein. Wichtig ist auch, dass die Mitarbeiter den vereinbarten Zielen zustimmen und diese teilen.

Mitarbeiterkontrolle

Sich über den Stand der Arbeit bei den Mitarbeitern zu informieren ist wichtig - Überkontrolle ist schlecht für die Mitarbeitermotivation. Werden Mitarbeiter permanent kontrolliert, fühlen sie sich mit der Zeit unsicher und bekommen das Gefühl, dass ihnen die Führungskraft misstraut.

Ergebnisorientierung

Ergebnisorientierte Führungskräfte setzen den Akzent auf Ergebnisse. Sie konzentrieren sich darauf, die festgelegten Ziele zu erreichen und messen andere nicht daran, wie die Ergebnisse erreicht werden. In Projekten hat dies zur Konsequenz, dass der Projektmitarbeiter und der Projektleiter nicht für Anwesenheit bezahlt werden, sondern für Ergebnisse und Erfolge.

Strategisches Handeln

Strategisch handelnde Führungskräfte können zukünftige Erfolgspotenziale für das Unternehmen erkennen und Strategien zu deren Erschließung entwickeln und umsetzen. Sie wissen genau, mit welchen Mitteln die zukünftigen Ziele des Unternehmens erreichbar sind. Ziele und Werte bestimmen ihr Handeln.

Wirtschaftlich Handeln

Wirtschaftliches Handeln bedeutet, laufend die finanziellen Vor- und Nachteile abzuwägen und den wirtschaftlich günstigsten Weg zu wählen. Menschen die wirtschaftlich Handeln, gehen effizient mit dem Einsatz von Mitteln und Ressourcen um und prüfen Maßnahmen und Projekte auf deren Wirtschaftlichkeit.

Anhang: Merkmalsbeschreibungen - Verkauf

Merkmalsbereich - Grundlegende Verkäufermerkmale:

Glaubwürdigkeit

Glaubwürdigkeit ist eine der wichtigsten Eigenschaften von erfolgreichen Verkäuferpersönlichkeiten. Erklärungsbedürftige Produkte erfordern sehr viel Vertrauen des Kunden in den Verkäufer, sie lassen sich nur über eine positive und glaubwürdige Beziehung zum Kunden verkaufen. Hierzu zählt, dass man im Verkauf sehr authentisch wirkt und sich gegenüber dem Kunden nicht verstellen muss.

Spaß am Verkauf

Topverkäufer finden es spannend und reizvoll im Verkauf tätig zu sein. Wenn sie etwas verkaufen, steigt ihre Stimmung spürbar. Wer langfristig im Verkauf tätig sein möchte, muss Freude daran haben, etwas zu verkaufen und über Preise zu verhandeln. Wenn das alles auf Sie zutrifft, ist die Tätigkeit im Verkauf eine Traumaufgabe für Sie.

Emotionale Kontrolle

Emotionale Kontrolle bedeutet, auf ablehnende oder unangenehme Gefühlsäußerungen mit einem Lächeln oder mit Verständnis zu reagieren. Im Verkauf und generell im Dienstleistungssektor wird häufig verlangt und erwartet, dass man die eigenen negativen Gefühle gegenüber dem Kunden verbergen kann. Der Kunde soll nicht merken, wenn der Verkäufer einen schlechten Tag hat oder ihn unsympathisch findet.

Merkmalsbereich - Sozialkompetenz im Verkauf:

Eigenmotivation im Verkauf

Erfolgreiche Verkäufer lieben den Wettbewerb und geben sich mit vergangenen Erfolgen nicht zufrieden. Sie wissen genau, wohin es beruflich und finanziell gehen soll und haben keine Probleme, sich für ihre Arbeit zu motivieren. Die Möglichkeit, im Vertrieb besondere Erfolge erzielen zu können, reizt sie besonders.

Freundlichkeit

Sympathie ist eine exzellente Grundlage für den erfolgreichen Verkauf. Verkäufer, die von anderen als freundliche Person wahrgenommen werden, haben es leichter. Freundlichkeit, Höflichkeit und gute Umgangsformen stärken die Beziehung zum Kunden, fördern das Vertrauen und steigern damit die Bereitschaft, ins Geschäft zu kommen. Daher sollte ein Verkäufer zu seinen Kunden höflich sein und auf seine Umgangsformen achten. Damit wird er bei seinen Kunden einen sympathischen Eindruck hinterlassen.

Humor

Ein Verkäufer mit Humor und Witz, der seine Kunden mit seiner Freude am Leben ansteckt, kann diese sehr schnell für sich gewinnen. Top-Verkäufer können ihre Kunden unterhalten und zum Lachen zu bringen.

Merkmalsbereich - Kundenpflege:

Neukundenakquise

Neukundenakquise ist die Erstansprache eines möglichen Kunden, zu dem bisher keine Geschäftsbeziehungen bestanden haben. Darauf zu warten, dass man von interessierten neuen Kunden zum Produkt angesprochen wird, ist nur ein kleiner Teilbereich der Neukundenakquise. Vielmehr bedeutet Neukundenakquise, Strategien zu entwickeln, wie man neue Kunden gewinnen und ansprechen kann. Erfolgreiche Verkäufer nutzen jede Gelegenheit um neue Kunden zu gewinnen, selbst in der Freizeit oder bei außerdienstlichen Aktivitäten.

Interesse am Kunden

Kunden honorieren echtes Interesse und Ehrlichkeit, dazu gehören auch die persönlichen Dinge des Kunden. Langfristig zahlt es sich aus, wenn sich der Verkäufer für die Bedürfnisse des Kunden interessiert, ihn berät und seine Angebote nach dessen Wünschen ausrichtet.

Rücksicht auf Kundenbedürfnisse

Es gibt Verkäufer, für die nur der Kaufabschluss zählt. Die eigentlichen Bedürfnisse und Wünsche des Kunden sind zweitrangig (Der Drücker oder Jäger). Wer in diesem Merkmal hoch punktet, für den ist eine langfristige Beziehung zum Kunden wichtiger als das schnelle Geld (Der Berater).

Kundenbindung und Bestandskundenpflege

Die Bestandskundenpflege gehört zu den wichtigsten Aufgaben im Vertrieb & Verkauf. Denn mit der Dauer der Treue eines Kunden zum Unternehmen steigt langfristig der Gewinn, den ein Unternehmen mit dem Kunden erzielt. Bestandskundenpflege bedeutet, für die Fragen des Kunden, auch nach dem Kaufabschluss da zu sein und sich regelmäßig beim Kunden nach der Zufriedenheit mit dem Produkt zu informieren. Zur Bestandskundenpflege gehört auch die regelmäßige Information der Kunden über neue Produkte und Entwicklungen im Unternehmen.

Pflege der Kundendaten

Die Pflege der Kundendaten wird in der Hektik des Alltags oft vernachlässigt. Langfristig hilft eine gute Dokumentation, den Überblick über die einzelnen Kunden und deren Wünsche zu behalten. Mit einer guten Pflege der relevanten Daten können Kunden gezielter kontaktiert, besser betreut und mögliche Potenziale erfolgreich ausgeschöpft werden.

Merkmalsbereich - Produktkenntnisse und Produktberatung:

Identifikation mit dem Produkt

Top-Verkäufer identifizieren sich mit dem Produkt, dem Unternehmen und der Branche, in der sie tätig sind. Nur so schaffen sie es, ihre Kunden von ihren Produkten zu begeistern. Wer seine Produkte liebt hat eine hohe Identifikation mit dem Produkt.

Anhang: Merkmalsbeschreibungen - Verkauf

Branchenkenntnis und Wettbewerbsanalyse

Ein Verkäufer muss den Markt genau kennen, in welchem sich seine Kunden bewegen. Dazu gehört, dass man sich in Online-Medien, Fachzeitschriften und bei Messen und Veranstaltungen über die Mitbewerber und deren Produkte regelmäßig informiert. Ein Verkäufer sollte nicht nur die Produktvorteile der eigenen Produkte kennen, sondern sich auch genau über die Stärken und Schwächen der Mitbewerber informieren.

Produktkenntnisse

Im Verkaufsgespräch muss ein Verkäufer den Kunden über das Leistungsangebot des Unternehmens informieren und die kundenrelevanten Produktvorteile herausstellen. Daher sollten Verkäufer die Stärken und Schwächen der eigenen Produkte bis ins letzte Detail kennen und sich regelmäßig über Neuerungen informieren.

Merkmalsbereich - Methodenkompetenzen im Verkaufsgespräch:

Gesprächsvorbereitung

Ein Verkaufsgespräch gehört professionell gestaltet. Bereiten Sie sich gründlich darauf vor. Holen Sie sich im Internet oder aus internen Kundendatenbanken so viele Informationen wie möglich über den Kunden ein. Überlegen Sie sich, welche Produkte und Dienstleistungen Sie mit welcher Priorität verkaufen möchten und welche Informationen Sie im Verkaufsgespräch vom Kunden erfahren möchten. Je mehr Informationen Sie im Vorfeld eines Kundenbesuchs sammeln, umso besser. Mit jeder Information steigen die Erfolgsaussichten im Verkaufsgespräch.

Kennenlernen und Smalltalk

Mit einem lockeren Smalltalk brechen Sie das Eis zwischen Ihnen und dem Kunden. Beginnen Sie daher ein Verkaufsgespräch mit einem lockeren und netten Smalltalk. Das Wetter ist z.B. ein guter Einstieg in ein Verkaufsgespräch. Wenn sie beim Kunden eingeladen sind, dann schauen sie sich kurz in seinem Büro um. Welche persönlichen Gegenstände sind dort vorhanden. Sprechen Sie Ihren Kunden darauf an. Versuchen Sie eine persönliche Ebene zum Kunden aufzubauen.

Bedarfsermittlung

Die Bedarfsermittlung ist die Analyse der Kundenwünsche. Hier erfährt der Verkäufer, was der Kunde braucht und was dem Kunden nützt. Stellen Sie dazu am Anfang eines Verkaufsgesprächs Fragen, die es dem Kunden erlauben, möglichst viel zu seinen Wünschen und Bedürfnissen zu erzählen. Versuchen Sie, die Sichtweise Ihrer Kunden kennen und verstehen zu lernen. Während der Bedarfsermittlung sollte die Devise gelten: Nicht der Verkäufer redet sondern der Kunde.

aktives Zuhören und Gedanken spiegeln

Aktives Zuhören ist eine Form der Gesprächsführung, die dem Kunden bei der Formulierung seiner Wünsche und Bedürfnisse unterstützt. Aktives Zuhören bedeutet, die Wünsche des Kunden nach einer gewissen Zeit laut zusammenzufassen und durch aktives Nicken oder andere Gesten, dem Kunden zu vermitteln, dass man ihm zuhört. Zum aktiven Zuhören gehört auch, dass sich der Verkäufer aktiv Rückmeldung beim Kunden einholt, ob er ihn richtig verstanden hat. Im Kundengespräch hält der Verkäufer dabei immer Augenkontakt mit dem Kunden.

Rhetorik - Mit Einwänden umgehen

Die Königsklasse im Verkauf ist der Umgang mit Einwänden. Bringt Ihr Kunde Einwände hervor, dann wissen Sie, dass sich der Kunde für Ihr Produkt interessiert. Einwände helfen Ihnen, Ihr Verkaufsgespräch aufrecht zu erhalten. Hören Sie den Einwänden Ihrer Kunden genau zu. Bei unsachlichen Einwänden sollten Sie gelassen und ruhig bleiben. Machen Sie zuerst eine kurze Pause, bevor Sie auf solche Einwände reagieren.

Rhetorik - Einwand-Vorwegnahme-Technik

Die Einwand-Vorwegnahme-Technik ist eine sehr wirksame rhetorische Methode aus dem Bereich der Einwandbehandlung. Als Verkäufer sprechen Sie mögliche Einwände und Gegenargumente des Kunden an, bevor der Kunde diese äußert. Nachdem Sie den Einwand genannt haben, entkräften Sie ihn gleich wieder. Entwickeln Sie ein Gespür dafür, wann Ihre Kunden welche Einwände im Verkaufsgespräch anbringen möchten und überlegen Sie sich schon im Vorfeld gute Argumente, um mögliche Einwände zu entkräften.

Kaufabschluss

Der Kaufabschluss ist das Ziel eines jeden Verkaufsgesprächs. Verlieren Sie im Verkaufsgespräch nie das eigentliche Ziel aus dem Auge. Alle Phasen des Verkaufsgesprächs sollten Sie so anlegen, dass am Ende mit hoher Wahrscheinlichkeit der Abschluss getätigt wird. Entwickeln Sie ein Gespür dafür, wann Sie einen Kunden zu einem Kaufabschluss bewegen können.

Merkmalsbereich - Sonstige Eigenschaften:

Garderobe - der erste Eindruck

Verkäufer sind das Aushängeschild ihres Unternehmens und müssen die notwendige Seriosität vermitteln. Sie sind stets gut gekleidet, sollten sich dennoch bei ihrer Garderobe auch nach ihren Kunden richten.

Sportlich aktiv

Top-Verkäufer sind häufig leidenschaftliche Sportler und halten sich mit Sport fit. Sie müssen sich regelmäßig sportlich betätigen und gehen dabei gerne an die eigenen Leistungsgrenzen.