

**Marc UNBUTTE**

Vendeur sédentaire

Success Insights

9/10/2006

Success Insights - [www.success-insights.com](http://www.success-insights.com)  
12 place Saint-Hubert - 59000 LILLE  
Tél. : 03.59.56.06.90 - Email : [contact@success-insights.com](mailto:contact@success-insights.com)



# INTRODUCTION

---

Les entreprises qui réussissent le mieux sont celles qui se placent résolument au service du client. Il est important de comprendre que chaque employé a un rôle à jouer dans le service aux clients. Chacun, dans chaque organisation, est un client à un titre ou un autre. Il a été démontré que les clients préfèrent se tourner vers une autre entreprise plutôt que de subir un mauvais service. Des recherches indiquent que, même sans conflit, plus de 60% des clients quittent une entreprise à cause de l'indifférence de certains employés.

Dans notre vie professionnelle, bien souvent, c'est la capacité d'avoir des relations saines et efficaces avec les clients qui fait la différence entre réussite et échec. Un service efficace à la clientèle commence par une perception précise et juste de notre propre style de comportement au travail. Ce profil est conçu pour analyser la façon dont vous percevez votre comportement. Vous pouvez utiliser cette information pour mieux saisir comment les autres perçoivent votre comportement. Cette connaissance et cette compréhension vous aideront à déterminer des stratégies pour satisfaire au mieux les besoins de vos clients.



## CARACTERISTIQUES GENERALES

*En s'appuyant sur vos réponses ce profil a sélectionné des phrases qui vous permettront de mieux comprendre votre style de service à la clientèle. Cette section du profil identifie votre style naturel de comportement au service des clients.*

---

Marc tient à terminer ce qu'il a entrepris. Ceux qui travaillent avec lui savent qu'ils peuvent compter sur lui. Il exige qu'on lui donne tout un tas de bonnes raisons et d'avantages dont il pourra bénéficier avant d'accepter d'effectuer des changements. Il veut être considéré comme quelqu'un de responsable et évitera les comportements qui pourraient être considérés comme irresponsables. Les gens trouvent que c'est un bon voisin, car il est toujours prêt à aider ceux qu'il considère comme ses amis. Marc a parfois du mal à se relaxer tant que tout le travail n'est pas fini. Ses loisirs incluent souvent ses amis et sa famille. Il est souvent considéré comme quelqu'un d'objectif, qui a le sens pratique. Ce n'est pas tant au changement que Marc résiste mais au fait qu'on veuille le changer. Il a besoin de participer activement aux situations qui vont avoir un impact sur son travail. Il a le sens de la famille. Il peut aller très loin pour assurer le "bonheur" de sa famille professionnelle ou privée. Marc veut des missions stimulantes qu'il est capable de poursuivre seul et jusqu'au bout. Il préfère un travail de nature technique. Il se tourne vers les gens pour obtenir un soutien et une satisfaction intérieure et peut ainsi atteindre ses objectifs personnels. Une fois que Marc a pris une décision, il est très difficile de le faire changer d'avis. Si les changements sont inévitables et qu'il les trouve assez avantageux, il y consent. Il peut se montrer très spontané et désinvolte dans un contexte qui lui est familier. Ce genre d'ambiance lui rend sa spontanéité dès lors qu'il se sent dans son élément.



## CARACTERISTIQUES GENERALES

---

Marc sait bien analyser les situations qui peuvent être ressenties, touchées, vues, écoutées, personnellement observées ou vécues. Sa devise est "les faits sont les faits". Une fois que sa décision est arrêtée, il peut se révéler très obstiné et inflexible. Il a pris sa décision après avoir rassemblé de nombreux éléments d'information et il n'a probablement pas envie de recommencer. Quand on lui lance un défi, il peut devenir très objectif et rechercher tous les faits et les chiffres possibles. Ce peut être pour lui un moyen de conforter ses décisions. Une fois qu'il a pris une décision, il peut être très organisé dans son application. Marc peut être sensible aux sentiments des autres et est capable de véritable empathie pour ceux qui ressentent des difficultés. Il tient parfois à passer en revue les décisions importantes avant d'agir. Il faut qu'il soit convaincu que l'action engagée va donner le résultat escompté. Il essaie d'avoir un jugement modéré. C'est lui qui assure la stabilité de toute l'équipe. Le fait de dresser des plans et de les suivre est important pour lui.

Marc peut par moment aller vers les autres. Bien qu'introverti, il s'engagera à l'occasion dans une conversation sociale. Il manifeste rarement ses émotions, autrement dit il offre toujours un visage impassible. Il peut donner l'impression d'être désagréable, alors qu'en réalité il ne l'est pas. Il aime savoir ce que l'on attend de lui dans une relation de travail, et il apprécie qu'on lui explique les devoirs et responsabilités des autres personnes impliquées. La communication se passe d'autant mieux que la voie est clairement définie. Il a tendance à retenir l'information. Autrement dit, il hésite à communiquer des informations avec ceux qui n'appartiennent pas à son équipe. Ce peut être un bien comme un mal pour ses supérieurs. Marc a



## CARACTERISTIQUES GENERALES

---

une attitude quelque peu réservée vis-à-vis des personnes qu'il ne connaît pas ou qui ne lui inspirent pas confiance. A partir du moment où s'établit une relation de confiance, il peut se révéler très ouvert et sincère. Il en général manifeste de la considération et de la compassion et accepte les autres ; cependant il peut se montrer obstiné en certaines occasions. Cette obstination apparaît lorsque ses idéaux et croyances sont confrontés. Il est plus motivé par la logique que par les sentiments. Pour lui, la logique représente une recherche tangible. Il se retire parfois de la discussion. Si le sujet lui tient à coeur, il peut prendre du recul pour regrouper ses idées avant de revenir à la barre !



# PERCEPTIONS

*Le comportement et les sentiments exprimés par chaque personne constituent un message qui peut être transmis rapidement à l'entourage. Cette section donnera des renseignements complémentaires sur la perception que vous avez de vous-même et, dans certaines circonstances, sur la façon dont les autres risquent de percevoir votre comportement. Une bonne compréhension de l'ensemble vous aidera à projeter l'image qui vous permettra de mieux maîtriser la situation.*

## "Voyez-vous comme les autres vous voient"

### PERCEPTION DE SOI-MEME

En temps normal, vous vous trouvez :

Attentionné  
Bien disposé  
Coéquipier

Réfléchi  
Fiable  
Sachant écouter

### PERCEPTION D'AUTRUI (Comment les autres vous perçoivent)

Dans des conditions modérées de pression, de tension, de stress ou de fatigue, vous risquez d'être perçu comme quelqu'un de :

Indifférent  
Non démonstratif

Hésitant  
Inflexible

Et dans des conditions extrêmes de pression, de stress ou de fatigue, vous risquez d'être perçu comme quelqu'un de :

Possessif  
Détaché

Obstiné  
Insensible



# FLEXIBILITÉ DANS LA RELATION CLIENT

*Les clients étant différents, leurs besoins qui doivent être satisfaits sont également différents. Cette section vous donne des informations pour vous aider à identifier les différents types de clients et vous proposer des stratégies pour satisfaire leurs besoins.*

---

## "Améliorer votre flexibilité dans les relations client-vendeur"

Si vous traitez avec un client présentant les caractéristiques suivantes :

- Parlant vite
- Faisant d'emblée forte impression
- Impatient
- Direct
- Essayant de dominer la situation

Facteurs qui vous permettront d'améliorer la qualité de votre service avec ce style de client :

- Accélérer le rythme - laisser tomber certains détails
- Parler avec confiance
- Flatter son amour propre
- Ne pas lui faire perdre son temps
- Insister sur le service - être rapide et efficace
- Mettre l'accent sur les nouveaux produits et les nouveaux services

Facteurs générateurs de tension ou d'insatisfaction avec ce style de client :

- Ne pas réagir rapidement
- Parler lentement et de façon posée



# FLEXIBILITÉ DANS LA RELATION CLIENT

---

"Améliorer votre flexibilité dans les relations client-vendeur"

Si vous traitez avec un client présentant les caractéristiques suivantes :

- Amical et loquace
- Impulsif
- Faisant beaucoup de gestes avec les mains en parlant
- S'émouvant facilement
- N'ayant pas la notion du temps

Facteurs qui vous permettront d'améliorer la qualité de votre service avec ce style de client :

- Etre plus expressif au niveau du visage
- Etre souple par rapport à votre emploi du temps....lui laisser le temps de parler
- Lui faire comprendre que vous appréciez sa compagnie
- Vous préparer à ses manifestations d'émotion
- Lui faire comprendre que vous avez envie de l'aider

Facteurs générateurs de tension ou d'insatisfaction avec ce style de client :

- Donner des informations avec réticence
- Ne pas manifester de sens de l'urgence



# FLEXIBILITÉ DANS LA RELATION CLIENT

---

"Améliorer votre flexibilité dans les relations client-vendeur"

Si vous traitez avec un client présentant les caractéristiques suivantes :

- Patient
- Accommodant
- Sans émotion dans la voix
- Réservé
- Posé, méthodique

Facteurs qui vous permettront d'améliorer la qualité de votre service avec ce style de client :

- Préserver un environnement convivial
- Montrer votre empressement de façon tangible
- Présenter l'information de façon systématique
- Si des changements sont nécessaires, bien en expliquer les raisons et les avantages
- Manifester une appréciation sincère
- Mettre l'accent sur la sécurité
- Lui indiquer que beaucoup de gens utilisent votre produit ou service

Facteurs générateurs de tension ou d'insatisfaction avec ce style de client :

- Ne pas s'intéresser à lui personnellement
- Ne pas donner toute l'information



# FLEXIBILITÉ DANS LA RELATION CLIENT

---

"Améliorer votre flexibilité dans les relations client-vendeur"

Si vous traitez avec un client présentant les caractéristiques suivantes :

- Parlant lentement
- Posant des questions concernant les faits et les chiffres
- Agissant de façon posée
- Faisant peu de gestes
- Sceptique
- Méfiant

Facteurs qui vous permettront d'améliorer la qualité de votre service avec ce style de client :

- Etre diplomate et courtois
- Ne pas poser de questions personnelles et inquisitrices
- Éviter de critiquer ses réflexions et ses choix
- Prouver que c'est la bonne décision qui est prise
- Éviter les changements soudains et brutaux
- Ne pas apparaître menaçant

Facteurs générateurs de tension ou d'insatisfaction avec ce style de client :

- Un environnement professionnel négligé
- Vouloir vendre à tout prix



# SITUATIONS ET STRATÉGIES

*Utilisez cette page pour y puiser des idées sur la façon de maîtriser la relation entre vous et votre client, dans les situations suivantes. Si un client est contrarié, votre première tâche est de reprendre la situation en main, puis de repérer le style de votre client et ensuite de mettre en place la stratégie appropriée.*

## CLIENT

## STRATÉGIE

Sceptique, soupçonneux

Montrez-vous d'accord sur des aspects mineurs puis élargissez. Utilisez des arguments classiques.

Nerveux, irritable, tendu

Soyez calme, rassurant, faites preuve de tact.

Pessimiste, grincheux, ayant tendance à se plaindre

Écoutez-le patiemment, posez-lui des questions pour découvrir ce qui le préoccupe vraiment.

Égocentrique, borné, arrogant

Flattez son ego. Soyez centré sur les résultats.

Raisonneur, fanfaron

Faites-le réagir en le "défiant" avec sincérité.

Silencieux, secret

Impliquez-vous personnellement plus que d'habitude pour l'amener à s'exprimer.



## PLAN D'ACTION

---

Les clients avec qui j'ai le plus de difficultés pourraient être décrits de la façon suivante :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Pour améliorer la qualité de mon service auprès d'eux, j'ai besoin de travailler sur :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Les autres clients avec qui je ne suis pas à l'aise, sont :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Pour améliorer la qualité de mon service auprès d'eux, j'ai besoin de travailler sur :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

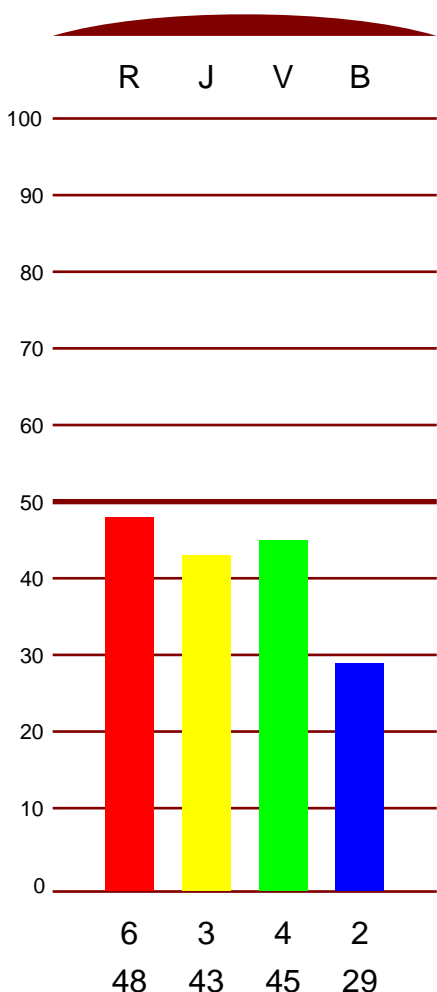


# LES GRAPHIQUES D'ANALYSE DE STYLE

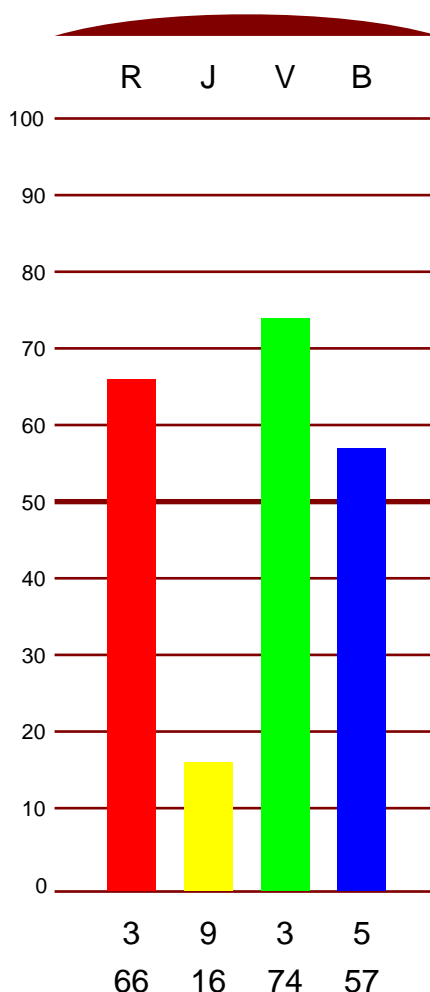
Success Insights

9/10/2006

PLUS  
Graphique I  
Style adapté



MOINS  
Graphique II  
Style naturel





## LA ROUE "SUCCESS INSIGHTS®"

---

La Théorie des Types Comportementaux se ramène invariablement au concept de quatre styles fondamentaux qui diffèrent par la façon de se comporter et d'interagir. L'éminent psychologue suisse Carl Jung a décrit ces quatre styles par combinaisons de préférences - Pensée ou Sentiment; et Sensation ou Intuition. Jung a ensuite introduit son concept d'Introversion et d'Extraversion, identifiant ainsi huit types distincts de comportement. Ces types furent décrits dans l'ouvrage maintenant classique de Jung "Les Types Psychologiques" publié pour la première fois en 1921.

Les huit types de Jung constituent la base de la roue "Success Insights", qui a été développée afin d'offrir une meilleure compréhension de soi et des autres. Toutefois, vous êtes unique, et chacun d'entre nous est une combinaison de traits de personnalité caractéristiques de chacun des types avec des intensités variables. Les profils "Success Insights" analysent la grande variété de combinaisons des huit types de base, et l'intensité avec laquelle les aspects de chaque type se retrouvent dans votre comportement.

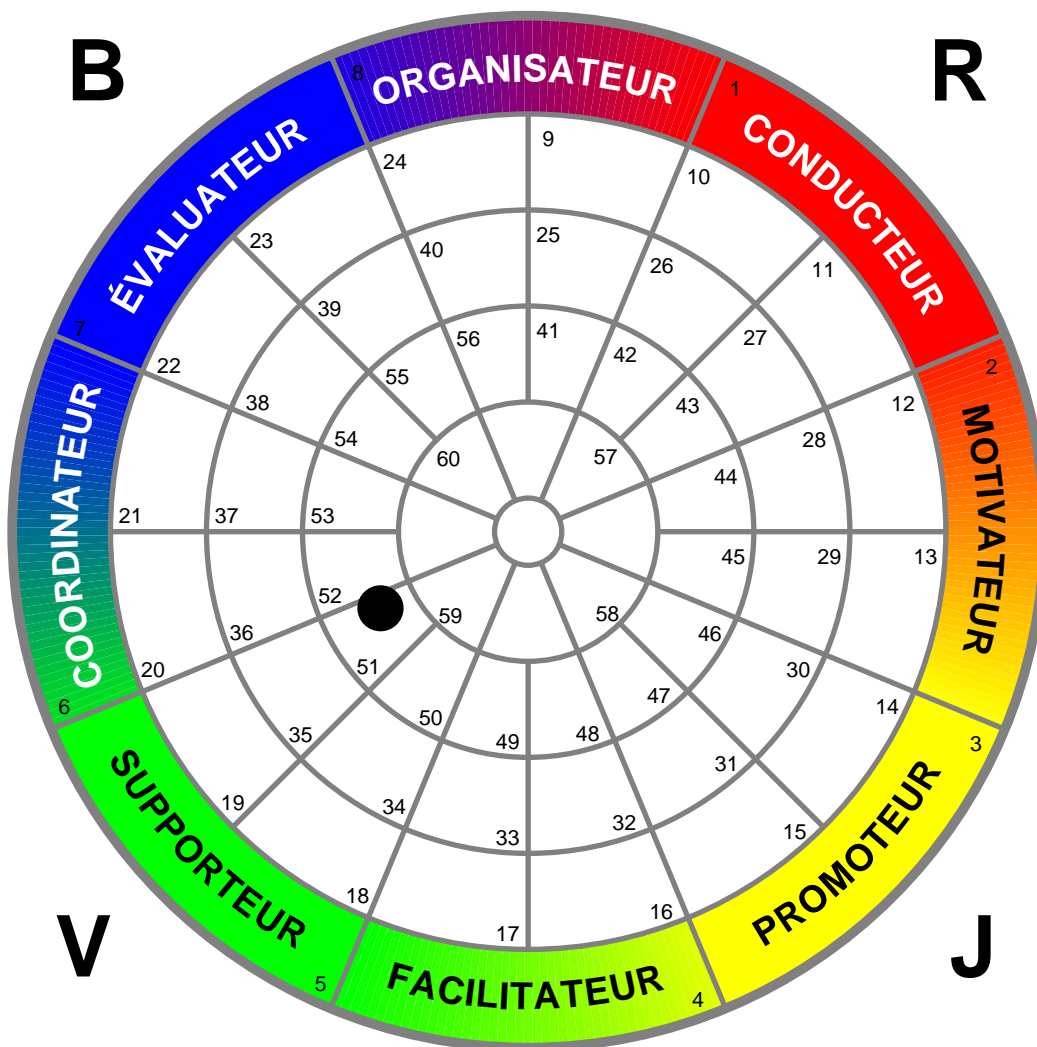
Cette section du document identifie les Types "Success Insights" qui vous correspondent le plus. Cette analyse constitue une partie essentielle du programme de formation "Success Insights", et vous aidera à mieux comprendre vos interactions avec les autres. Grâce à cette section vous serez également en mesure de vous positionner avec précision sur la roue "Success Insights".

Si vous utilisez ce profil comme un outil autonome plutôt que comme un élément des programmes de formation "Success Insights", cette page décrit simplement votre type comportemental. Elle peut être utilisée en relation avec les informations données dans les autres sections de ce profil afin de mettre en place des stratégies pour une meilleure communication et de meilleures interactions.



# LA ROUE "SUCCESS INSIGHTS®"

Success Insights  
9/10/2006



vosre style adapté: ★ (0) NON-PLAÇABLE

vosre style naturel: ● (51) SUPPORTEUR-COORDINATEUR (CROISE)