



# 360°

## EMOTSIONAALNE INTELLIGENTSUS MÜÜGIINIMESE TAGASISIDERAPORT

*Sally Sample*

1 January 2025

Rangelt konfidentsiaalne

## **RAPORTIST**

See raport sisaldab uuringu tulemusi hinnatava Sally Sample kohta, mis näitab, kui hästi väljendab Sally töökohal emotsionaalselt taiplikku käitumist. See teave on tundlik, isiklik ja konfidentsiaalne.

Tuleb teha kõik võimalik, et raportit säilitataks turvalises kohas, seda jagataks vaid ettenähtud inimesega või inimestega ja seda kasutataks ainult selgelt väljendatud sihtotstarbel. Uuringu ja selle raporti on kavandanud ettevõtte Genos International, tuginedes põhjalikule teaduslikule teooriale ja uurimistöole. Raportis esitatud tulemused aga põhinevad inimese vastustel uuringus esitatud küsimustele. Seepärast ei vastuta Genos International tulemuste täpsuse või usaldusväärsuse eest. Ükski selles raportis sisalduv nõuanne või teave ei kujuta endast garantiid, kui seda ei ole otsesõnu väljendatud. Mitte ükski inimene ei tohiks tegutseda või jätta tegutsemata raportis esitatud tulemuste või arengusoovituste tõttu. Raporti kasutajatel on soovitatav neid puudutavate küsimuste kohta lisateabe saamiseks pöörduda professionaali poole.

## **GENOEST**

Aitame professionaalidel arendada emotsionaalset intelligentsust, et nad oskaksid tugevdada oma mõjuvõimu ja suurendada psühholoogilist paindlikkust. Lisateavet meie unikaalse lähenemisviisi ja selle kohta, kuidas me võime muuta inimeste tööelusid, vaadake meie veebilehelt:

[www.genosinternational.com](http://www.genosinternational.com)

## **AUTORIÕIGUS**

Autoriõigus © 2025 Genos International Pty Ltd

Ühtki selle väljaande osa ei ole lubatud reprodutseerida või edastada mis tahes vormis või mis tahes vahendiga, elektrooniliselt või mehaaniliselt, sh kopeerides, salvestades või kasutades mis tahes teabe salvestamise või esitamise süsteemi mis tahes eesmärgil, kui puudub ettevõtte Genos International Pty Ltd selgelt väljendatud luba.

Ref: D/11/11111/SAMPLE

# **SISUKORD**

<b>SISSEJUHATUS</b>	<b>2</b>
<b>UURINGUST</b>	<b>5</b>
<b>HINDAJATE PUNKTISUMMADE TÕLGENDAMINE</b>	<b>7</b>
<b>TULEMUSTE HINDAMINE</b>	<b>8</b>
<b>KATEGOORIA JUHT TULEMUSED</b>	<b>9</b>
<b>KATEGOORIA SAMA AMETITASANDI KOLLEEGID TULEMUSED</b>	<b>15</b>
<b>KATEGOORIA KLIENT TULEMUSED</b>	<b>21</b>
<b>TEIE ENESEHINDAMISE TULEMUSED</b>	<b>26</b>
<b>KUIDAS TAGASISIDELE REAGEERIDA</b>	<b>29</b>
<b>TULEMUSTE KOKKUVÕTE</b>	<b>30</b>

## SISSEJUHATUS

Digiajastu on loonud püsiklientuuri, kellel on alati käeulatuses hulgaliselt teavet. Tänapäevane ostja on toodete ja teenustega väga hästi kursis. Ta teab, mida me müüme, mida meie tooted ja teenused teevad või ei tee ning millised on tooted ja teenused võrreldes teiste turul olevate toodete ja teenustega.

Tänu sellele teavad suurepäraseid müügimeeskonnad, et ostja otsuseid ja lojaalsust mõjutavad kõige rohkem see, et teie tema vajadusi mõistate, suhe, mille temaga loote, ja teie pakutav emotsionaalne kogemus. Oskust ostjatega suhteid luua ja neile positiivseid emotsionaalseid kogemusi pakkuda toetab teie emotsionaalne intelligentsus.

### **Emotsionaalne intelligentsus koosneb kuuest oskusest.**

- Eneseteadlikkus – teie võime määratleda oma emotsioone ning teadlikkus nende mõjust teie otsustele ja käitumisele. Kõrge eneseteadlikkusega müügiinimestel on selge arusaam oma emotsioonidest ja nende mõjust. Emotsioonid on nakkavad ja võivad tahtmatult ostjatele külge hakata. Negatiivsed emotsioonid võivad olla heade otsuste tegemisel takistuseks. Kõrge eneseteadlikkusega müügiinimesed suudavad paremini juhtida segavaid emotsioone ning tekitada neid emotsioone, mis aitavad luua suhteid ostjatega ja häid kogemusi.
- Teadlikkus teistest – teie võime tajuda ja mõista ostjate emotsioone. See aitab müügiinimestel lugeda ostjate mitteverbaalset emotsionaalset käitumist ja kohandada oma käitumist selle järgi (näiteks mitteformaalsest formaalseks). Müügiinimesed, kellel on kõrge teadlikkus teistest, suudavad ostjate emotsioone ette aimata ja lugeda.
- Ehedus – teie võime väljendada oma tundeid tõhusalt ja algatada ostjatega ehedat vestlust. Mida teadlikumad on ostjad, seda suurem on eriarvamuste, vastuväidete ja konfliktide tekkimise võimalus. Ehedad müügiinimesed suudavad tõhusalt väljendada oma arvamusi ja pidada raskeid vestlusi. Mõni ostja väljendab oma tundeid otse, teine hoiab end tagasi. Suhete säilitamise ja arendamise jaoks on oluline, et suudaksite jagada oma seisukohti viisil, mis soodustab avatud lugupidavat dialoogi.
- Tunnetega arvestamine otsustamisel – teie võime kasutada andmeid emotsioonide kohta, mille kogumiseks kasutasite eneseteadlikkust ja teadlikkust teistest, ning kombineerida neid muu objektiivse teabega müügikohtumistel otsuste tegemisel. Müügiinimesed kasutavad seda võimet, et panna paika, millal, mida ja kuidas rääkida, millal kuulata, mida küsida ja millal lasta ostjal järele mõelda.

- Enesejuhtimine – teie võime oma emotsioone tõhusalt reguleerida ja juhtida. Müük iseenesest tekitab palju emotsioone, eriti segavaid emotsioone nagu stress, ebakindlus, kannatamatus ja liigne enesekindlus. Need emotsioonid võivad müügikohtumistel segada kontakti loomist ja mõjutada seda, kuidas te olukorda üldiselt hindate. Kõrge enesejuhtimise tasemega müügiinimesed reguleerivad neid emotsioone tõhusalt ja loovad endas selliseid emotsioone, mis aitavad anda õiget hinnangut ja pidada ostjatega tervislikku mõttevahetust. See võime soodustab ka psühholoogilist paindlikkust, mis on konkurentsiturul kõige olulisem.
- Positiivne mõju – teie võime mõjutada ostjate emotsioone positiivselt. Toodete ja teenuste ostmine on riskantne ning see surve võib ostjate emotsioone võimendada. Positiivne mõju aitab müügiinimestel reageerida ostjate emotsioonidele tõhusalt. Tugeva positiivse mõjuga müügiinimesed suudavad murda vastupanu ja luua usaldust. Nad oskavad ka paremini konflikte lahendada ja ostjaid sisemiste kõhklaste korral aidata, mis on väga oluline ostjatega suhete säilitamiseks ja nende lojaalsuse tagamiseks.

Emotsionaalselt väga taiplikud müügiinimesed suudavad oma emotsioone lähemalt uurida ning kohandada neid ostja ja olukorra järgi. Nad oskavad müügiolukordi ette aimata ja plaanida, et ostjad tunneksid end nendega suheldes väärtustatu ja enesekindlana. Emotsionaalselt väga taiplikud müügiinimesed suudavad paremini oma emotsioone reguleerida, kohaneda ja delikaatselt mõjutada ostjate emotsioone, tuues seeläbi esile positiivse.

Ostjad teevad oste emotsioonide põhjal ja põhjendavad neid loogikaga. Tänapäeval leiavad ostjad oma otsustele õigustuse veebist ja mujalt ilma müügiinimesi kaasamata. Esimese müügiinimese aitavad jõuda kliendiga loodud kontakt, teie oskus toime tulla tema vastuväidetega ja võime süstida temasse piisavalt enesekindlust. Kliendi lojaalsuse aitavad tagada lubadustest kinnipidamine, suhete osav säilitamine ja võime aidata ostjal lahendada sisemisi konflikte. Sellele kõigele pakub hädavajalikku tuge emotsionaalne intelligentsus.

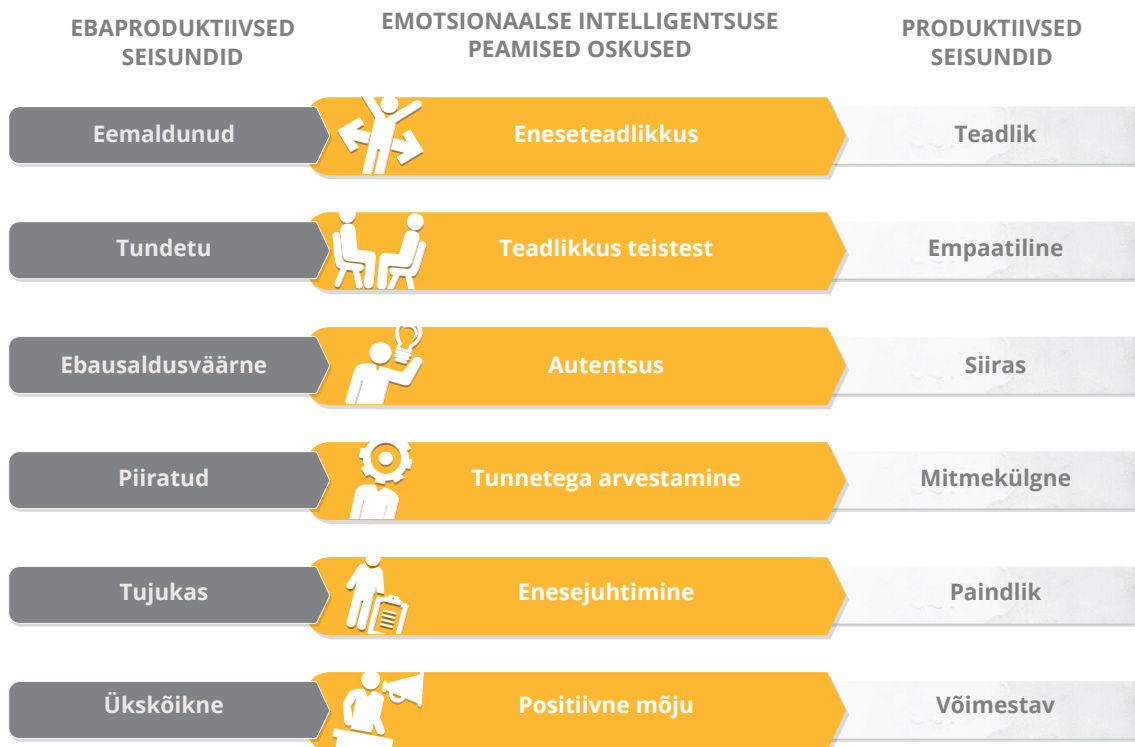
Emotsionaalset intelligentsust saab ja tulebki aja jooksul arendada ja parandada. Vaja on vaid tahet end parandada, eneseteadlikkust ja praktikat. personaalne Genose müügiinimese EQ raport aitab teil eneseteadlikkust üles ehitada. Sellest algab teie teekond arengu suunas.

### **Sellest raportist saate**

- aimu, kui oluline on, et väljendaksite tööl emotsionaalselt taiplikku käitumist;
- ülevaate, kui hästi te praegu väljendate tööl emotsionaalselt taiplikku käitumist;
- praktilised nõuanded, kuidas saada teistelt täiendavat tagasisidet ja kuidas sellele tõhusalt reageerida.

# GENOSE EMOTSIONAALSE INTELLIGENTSUSE OSKUSTE MUDEL

Emotsionaalse intelligentsuse oskused põhinevad emotsionaalsel intelligentsusel. Genose uuringu küsimused, millega neid oskusi mõõdetakse, näitavad, mida teevad inimesed oma emotsionaalse intelligentsusega tööl.



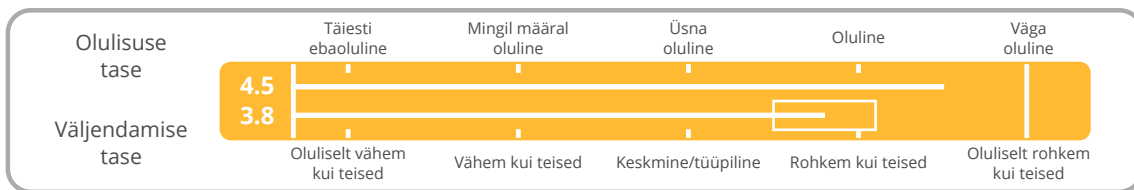
Ülaltoodud mudelis kollasega esitatud oskused aitavad meil olla produktiivses seisundis mudeli paremal poolel, selle asemel et olla ebaproduktiivses seisundis (milles vahel oleme kõik) mudeli vasakul poolel.

## UURINGUST

Genose uuringuga mõõdetakse, kui hästi väljendate teistega võrreldes töötaja emotsionaalse intelligentsuse oskusi. Mida rohkem mõõdetavaid käitumisi väljendate, seda tõhusamad peaks olema teie suhted ja töö. Uuring annab aimu, kui oluliseks peavad neid oskusi teie töökaaslased. Uuringus paluti teie hindajatel nimetada:

- (a) kui oluline on nende jaoks, et te neid käitumisi väljendaksite, ja
- (b) kui hästi te neid käitumisi väljendate.

### Näitlikud tulemused



Ristkülik teisel tulemuste ribal kujutab selliseid punktisummasid, mis on Genose standardrühmas keskmised või tüüpilised ehk jäävad vahemikku 25 kuni 75 protsentiili (ainult väljendamise tase). Genose standardrühma kuulub töötajate esinduslik valim inimestest, kes on oma töökaaslasi hinnanud Genose hindamise abil.

Kui teie punktisumma (esitatud horisontaalse ribana) on:

- ristküliku piires, tähendab see, et teie punktisumma on keskmises vahemikus;
- ristkülikust vasakul, tähendab see, et teie punktisumma on selle oskuse osas alumises kvartiilis;
- ristkülikust paremal, tähendab see, et teie punktisumma on selle oskuse osas ülemises kvartiilis.

Näidatud on ka teie hindajatelt saadud keskmine vastus küsimustele, millega mõõdetakse mudeli oskusi. Välja on toodud ebakõlad olulisuse ja väljendamise vahel käitumisi tasandil valgusfoori meetodit kasutades, mida on kirjeldatud järgmisel lehel.



Olulisuse ja väljendamise punktisummad, mille erinevus on kuni 0,5, loetakse vastavuses olevateks. Need võivad olla teie tugevused.



Kui olulisuse ja väljendamise punktisumma erinevus on vahemikus 0,51 ja 1, loetakse punktisummad mittevastavuses olevateks. Erinevuste vähendamiseks peaksite tegutsema.



Kui olulisuse ja väljendamise punktisumma erinevus on 1,1 või suurem, loetakse punktisummad oluliselt mittevastavuses olevateks. Erinevuste vähendamiseks tuleb probleemiga keskendunult tegeleda.

Kui teie väljendamise (V) tase konkreetse käitumisviisi osas on:

- keskmisest punktisummade vahemikust madalam (ehk alla 25 protsentiili), kuvatakse käitumisviisi juures allanool;
- punktisummade keskmiseses vahemikus (25 ja 75 protsentiili vahel), kuvatakse käitumisviisi juures vasak-/paremnool;
- keskmisest punktisummade vahemikust kõrgem (ehk üle 75 protsentiili), kuvatakse käitumisviisi juures ülesnool.

### Käitumisviisi tulemuste näide

Eneseteadlikkus	O	V	E	VA
1. Väljendab teadlikkust oma tunnetest.	4.4	3.2	1.2	▼
2. Väljendab teadlikkust emotsioonide mõjust tema mõtlemisele.	4.5	3.9	0.6	< >
3. Väljendab teadlikkust oma tunnete mõjust sellele, kuidas ta teistega suhtleb.	4.7	4.6	0.1	^

Kui teie väljendamise taseme tulemus konkreetse käitumisviisi osas on kõrgem kui olulisuse taseme tulemus, kuvatakse roheline linnukesega märgitud ring. Uurimistulemused näitavad, et mida paremini väljendate uuringus käsitletud käitumisviise, seda tõhusam on teie suhtlemisoskus. Peaaegu alati esinevad ebakõlad selle vahel, kui olulised need oskused on, ja selle vahel, kui hästi te neid väljendate. Kasutage ebakõla suurust arengut soodustavate tegevuste tähtsuse järjekorda seadmiseks raporti lõpus.

Hindajatel oli ka võimalus kirjutada kvalitatiivseid kommentaare iga hinnatava oskuse kohta. Need on esitatud, kui hindajad on need andnud. Jutumärkidega on tähistatud üksikute hindajate kommentaaride algused ja lõpud. Näiteks: „Paul väljendab mulle isiklikult kõrgel tasemel eneseteadlikkust.“



# HINDAJATE PUNKTISUMMADE TÕLGENDAMINE

## Tuttavlikkus

Uuringus paluti teie hindajatel nimetada, kui tihti nad teiega tööalaselt kokku puutuvad ja kui hästi nad tunnevad teie käitumist tööl. Vastustega nendele küsimustele tehakse kindlaks, kui tuttavlik teie hindajate jaoks olete. Allolev tabel selgitab, kuidas tõlgendada teie tuttavlikkuse taset hindajate jaoks.

	HINDAJAD .....	SELLE KATEGOORIA PUNKTISUMMAD ON .....
MADAL	... puutuvad teiega vähe kokku ega tunne teie käitumist tööl.	... väärtuslikud ega tohiks tähelepanuta jääda. Tõlgendage neid punktisummasid siiski ettevaatlikult.
KESKMINE	... puutuvad teiega mingil määral kokku ja tunnevad teie käitumist tööl.	... tähendusrikkad. Määratlege tulemuste põhjal vajalikud tegevused, kuid enne tegutsemist küsige hindajatelt selle kohta kinnitust.
KÕRGE	... tunnevad teie käitumist tööl hästi.	... väga tähendusrikkad. Tegutsege tagasiside järgi.

## Järjepidevus

Järjepidevuse graafikud näitavad järjepidevust hindajate vahel, millele vastandub üksiku hindaja antud vastuste järjepidevus. Järjepidevuse näitajas ei kuvata hindajate kategooriaid, milles on vaid üks hindaja.

Kui kõik hindajate rühma kuuluvad inimesed annavad igale küsimusele sarnased vastused, näitab graafik kõrget järjepidevust. Kui rühmasiseselt esineb hindajate vastustes erinevusi, näitab graafik madalamat järjepidevust. Allolev tabel selgitab, kuidas teie järjepidevuse punktisummat tõlgendada.

	SEE TÄHENDAB, ET HINDAJA VASTUSED KÜSIMUSTELE OLID .....
MADAL	... väga ebajärjepidevad. Selle põhjused võivad olla järgmised: <ul style="list-style-type: none"><li>• te käitute hindajatega erinevalt</li><li>• hindajad võivad näha teie käitumise eri aspekte</li><li>• hindajate vastuseid mõjutavad eri olukorrad, suhted ja keskkond</li></ul> Kui vastuste järjepidevus on madal, tõlgendage tulemusi ettevaatlikult, kuna tulemused näitavad keskmisi tulemusi, mis ei pruugi olla tähendusrikkad.
KESKMINE	... mingil määral järjepidevad, mis on tüüpilise vastajate rühma puhul ootuspärane.
KÕRGE	... väga järjepidevad.

# TULEMUSTE HINDAMINE

## Tulemuste hindamine ja neile reageerimine

Selles raportis on teie tulemused esitatud alltoodud järjekorras.

1. Juht
2. Sama ametitasandi kolleegid
3. Klient
4. Mina

Tulemused on ehitatud üles selliselt, et see aitaks teil hinnata hindajate eri rühmadelt saadud tagasisidet. Ülesehitus aitab teil ka määratleda arenguga seotud tegevusi, mis võivad olla vajalikud hindajate eri rühmade puhul.

Hindajate eri rühmade (nt juht, sama astme töötajad ja otsesed alluvad) punktisummade vahel on peaaegu alati ebakõlad. Need ebakõlad esinevad sageli seepärast, et töötamise kontekstid on erinevad ja teie suhe hindajatega on erinev. Kasutage selle raportiga kaasasolevat arengunippide töövihikut, et määratleda, mida teha oma emotsionaalse intelligentsuse parandamiseks nende hindajate rühmade jaoks.

## Arengut soodustavate tegevuste kasutamine

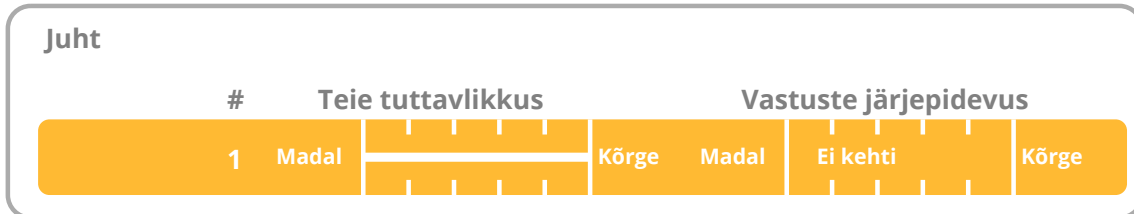
Arengunippide töövihikus esitatud arengut soodustavad tegevused on lihtsad, kuid siiski tõhusad tehnikad, mis võivad muuta seda, kui tihti väljendate töötaja emotsionaalse intelligentsuse oskusi. Tegevused peaksid teie mõtteid inspireerima, mitte piirama teid mingite kindlate tegevuste või reaktsioonidega. Iga arengut soodustava tegevuse puhul võite

- võtta tegevuse kasutusele täpselt soovitatud kujul,
- muuta seda teie olukorrale sobivaks või
- leida teistsuguse arengut soodustava tegevuse.

## KATEGORIA JUHT TULEMUSED

### Hindaja andmed

Allolevas tabelis on toodud uuringus osalenud hindajate koguarv kategoorias Juht ja antakse teavet hindajate vastuste valiidsuse kohta.



### Tuttavlikkus

Selles kategoorias hindasid hindajad teie töökäitumise tuttavlikkust 5 punktiga 5-st. See tähendab, et keskmiselt selle kategooria hindajad tunnevad teie käitumist tööl väga hästi. Tegutsege nende tagasiside järgi.

### Järjepidevus

Järjepidevuse graafiku eesmärk on näidata, kui järjepidevalt rühma kuuluvad hindajad vastasid uuringu küsimustele. Seda mõõdikut ei saa aga kasutada, kui kategoorias on vaid üks hindaja.

### Ülevaatlilikud tulemused

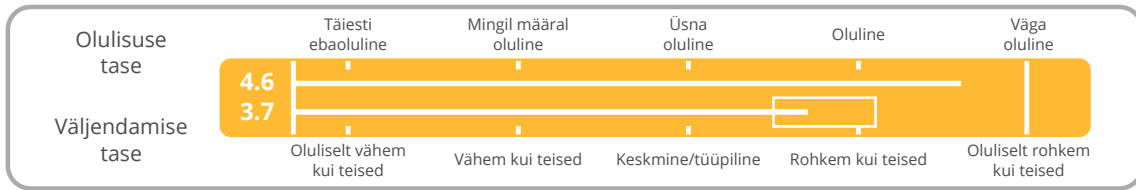
Järgmisel lehel on kokku võetud teie üldised tulemused kõigi kuue töötaja emotsionaalse intelligentsuse oskuse kohta. Graafikud kujutavad kategoorias Juht iga oskust mõõtvale küsimusele antud keskmist vastust. Käitumisviiside täpsemad tulemused on toodud järgmistel lehekülgedel.

***“Suurepäraseid müügiinimesed on suhete loojad, kes pakuvad väärtust ja aitavad klientidel võita.”***

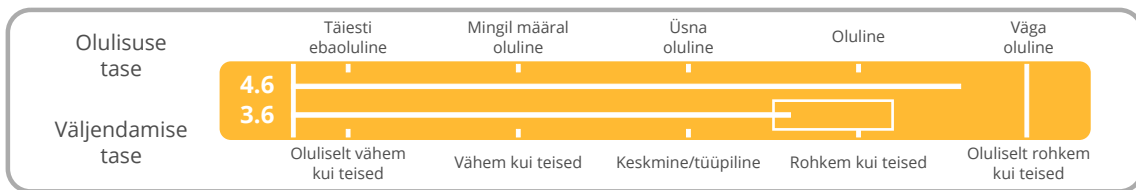
***- Jeffrey Gitomer***

# KATEGOORIA JUHT TULEMUSED

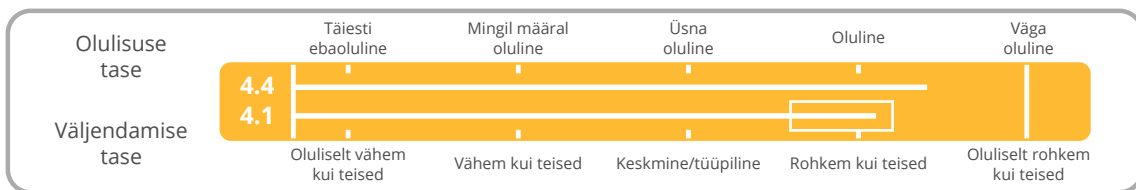
## Eneseteadlikkus



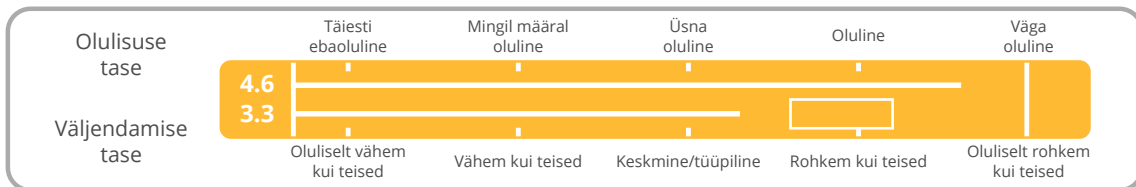
## Teadlikkus teistest



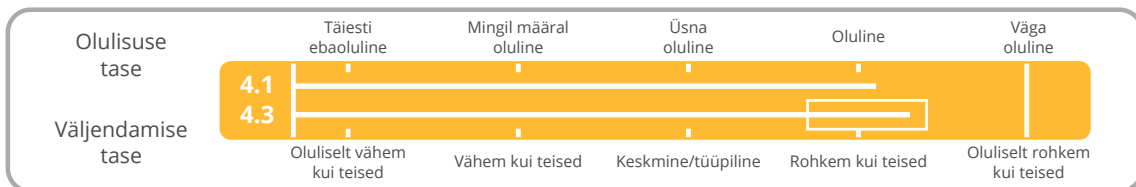
## Autentsus



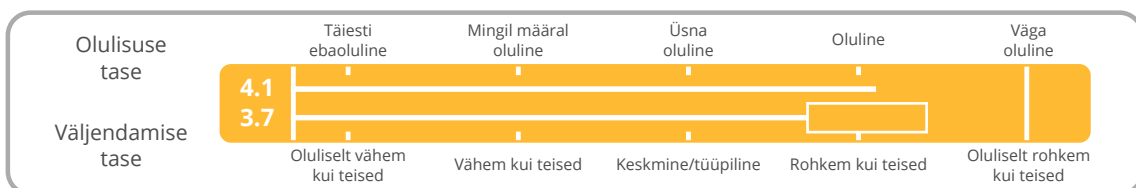
## Tunnetega arvestamine



## Enesejuhtimine



## Positiivne mõju



## KATEGOORIA JUHT

Eneseteadlikkus	O	V	E	VA
1. Väljendab teadlikkust oma tunnetest.	5	4	1	< >
2. Väljendab teadlikkust emotsioonide mõjust tema mõtlemisele.	5	4	1	< >
3. Väljendab teadlikkust oma tunnete mõjust sellele, kuidas ta teistega suhtleb.	5	4	1	< >
4. Küsib teistelt tagasisidet oma käitumise kohta.	5	2	3	∇
5. Reageerib tõhusalt teistelt saadud tagasisidele.	5	5	✓	^
6. Väljendab teadlikkust oma meeleolust.	4	3	1	∇
7. Käitub viisil, mis on kooskõlas sellega, kuidas ta ennast kirjeldab.	3	4	✓	< >

Teadlikkus teistest	O	V	E	VA
1. Teadvustab õigesti teiste tundeid.	5	3	2	∇
2. Tunneb ära teiste mitteverbaalsed märgid (nt kehakeel).	5	3	2	∇
3. Märkab, kui keegi vajab abi.	5	3	2	∇
4. Suhestub hästi teiste tunnetega.	4	4	✓	< >
5. Hindab olukordi õigesti teiste vaatenurgast.	5	5	✓	^
6. Kohandab oma käitumist nii, et see sobituks hästi teistega.	4	3	1	∇
7. Oskab õigesti aimata teiste reaktsioone.	4	4	✓	< >

Autentsus	O	V	E	VA
1. Jagab oma tundeid teistega.	3	4	✓	< >
2. Kirjeldab oma tundeid viisil, mis arvestab teiste inimeste tunnetega.	4	4	✓	< >
3. Väljendab oma tundeid õiges kohas ja õigel ajal.	4	4	✓	< >
4. Vajaduse korral soodustab tõhusalt keerulisi vestlusi.	5	4	1	< >
5. On sõnades ja tegudes järjepidev.	5	5	✓	^
6. Julgustab teisi end väljendama.	5	3	2	∇
7. Peab kinni kokkulepetest ja lubadustest.	5	5	✓	^

KOOD: O = olulisuse tase V = väljendamise tase E = erinevus VA = võrdlusalus

## KATEGOORIA JUHT

Tunnetega arvestamine	O	V	E	VA
1. Otsustamisel peegeldab tundeid.	5	3	2	∇
2. Küsib teistelt, mida nad tunnevad probleemide võimalike lahenduste suhtes.	4	3	1	∇
3. Läheneb probleemidele mitmest seisukohast.	5	3	2	∇
4. Kaasab teid teie tööd mõjutavatesse otsustesse.	5	5	✓	^
5. Väljendab otsustamisel teadlikkust eelarvamustest.	5	3	2	∇
6. Selgitab otsuseid viisil, mis arvestab teiste inimeste tunnetega.	4	3	1	∇
7. Oluliste otsuste tegemisel kasutab organisatsiooni väärtusi tõhusalt.	4	?	?	?

Enesejuhtimine	O	V	E	VA
1. Pingelistes olukordades reageerib tõhusalt.	5	5	✓	^
2. Käitub positiivselt ja innustavalt.	4	3	1	∇
3. Kohaneb kiiresti uute või muutuvate oludega.	4	4	✓	< >
4. Reageerib tõhusalt teiste kriitikale.	4	5	✓	^
5. Kasutab aega tõhusalt.	4	5	✓	^
6. Kontrollib tööl oma viha.	4	3	1	∇
7. Täiustab end.	4	5	✓	^

Positiivne mõju	O	V	E	VA
1. Pakub teistele vajalikku tuge.	5	5	✓	^
2. Aitab teistel lahendada töökohal tekkinud konflikte.	4	3	1	∇
3. Aitab teistel tõhusalt reageerida pingelistele olukordadele.	4	3	1	∇
4. Reageerib tõhusalt teiste sobimatule käitumisele.	4	4	✓	< >
5. Aitab luua positiivset töökeskkonda.	4	4	✓	< >
6. Reageerib tõhusalt teiste inimeste tunnetele.	4	3	1	∇
7. Mõjutab positiivselt teiste inimeste tundeid.	4	4	✓	< >

KOOD: O = olulisuse tase V = väljendamise tase E = erinevus VA = võrdlusalus



*“Edukad ettevõtted peavad keskenduma turu hõlvamisele, toodete eristumisele, kasumile ja kliendilojaalsusele, kuid päriselt edukad on need, kes tasakaalustavad töötajate vajadusi kõigi nende teguritega. Ettevõttel aitab tulemusi saavutada see, kuidas inimesed end oma töökohal tunnevad ja kuidas nad on oma töökohaga seotud.”*

*- Jon Katzenbach*

## KATEGORIA JUHT – TEGEVUSKAVA

Kirjutage allolevale tühjale alale oma mõtted sellesse kategooriasse kuuluva inimese antud tagasiside kohta

### TEAVE



### TEGEVUSED



### KASU

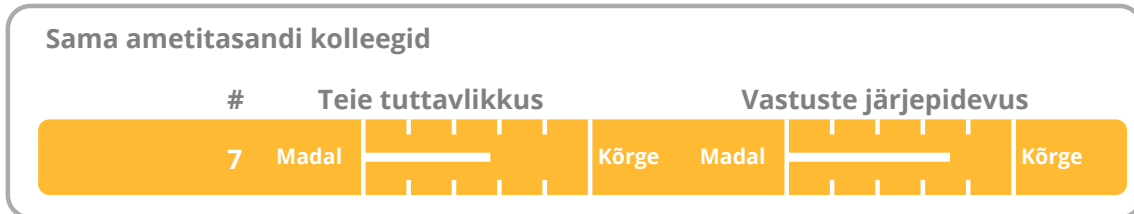




# KATEGORIA SAMA AMETITASANDI KOLLEEGID TULEMUSED

## Hindaja andmed

Allolevas tabelis on toodud uuringus osalenud hindajate koguarv kategoorias Sama ametitasandi kolleegid ja antakse teavet hindajate vastuste valiidsuse kohta.



## Tuttavlikkus

Selles kategoorias hindasid hindajad teie töökäitumise tuttavlikkust 2.8 punktiga 5-st. See tähendab, et keskmiselt selle kategooria hindajad puutuvad teiega vahel kokku ja tunnevad teie käitumist töö. Määratlege tulemuste põhjal vajalikud tegevused, kuid enne tegutsemist küsige hindajatelt kinnitust (silma silmast).

## Järjepidevus

Selles kategoorias oli hindajate vastuste järjepidevus keskmises vahemikus (25 ja 75 protsentiili vahel ehk keskmises kvartiilis). See tähendab, et vastused olid mõningal määral järjepidevad, mis on tüüpilise vastajate rühma puhul ootuspärane. Määratlege tulemuste põhjal vajalikud tegevused ja enne tegutsemist küsige hindajatelt kinnitust (silma silmast).

## Ülevaatlilikud tulemused

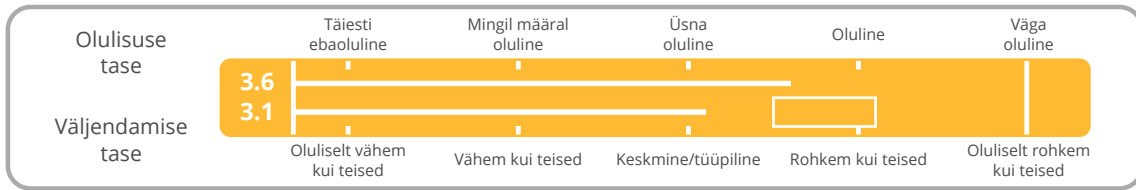
Järgmisel lehel on kokku võetud teie üldised tulemused kõigi kuue töötaja emotsionaalse intelligentsuse oskuse kohta. Graafikud kujutavad kategoorias Sama ametitasandi kolleegid iga oskust mõõtvale küsimusele antud keskmist vastust. Käitumisviiside täpsemad tulemused on toodud järgmistel lehekülgedel.

***“See, kuidas te müüte, on oluline. See, milline on teie protsess, on oluline. Veel olulisem on aga see, kuidas teie kliendid teiega kokku puutudes end tunnevad.”***

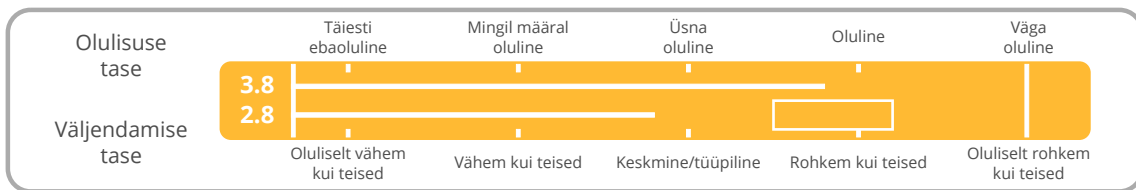
***- Tiffani Bova***

# KATEGOORIA SAMA AMETITASANDI KOLLEEGID TULEMUSED

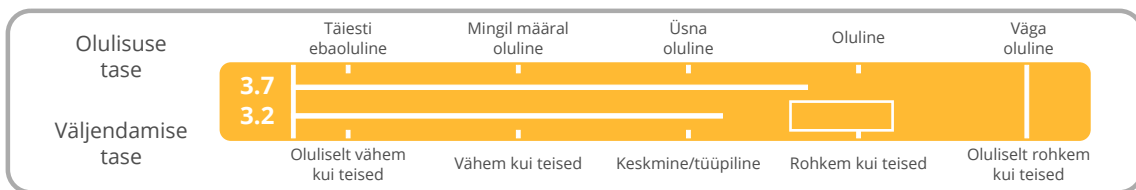
## Eneseteadlikkus



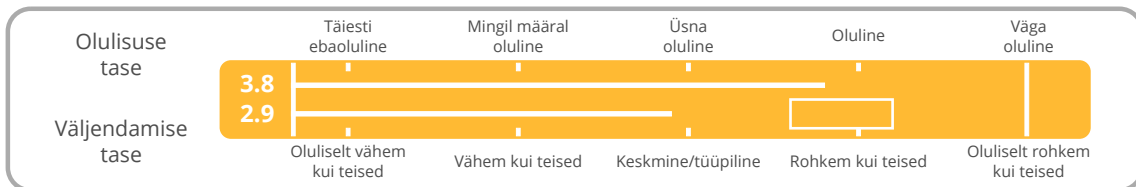
## Teadlikkus teistest



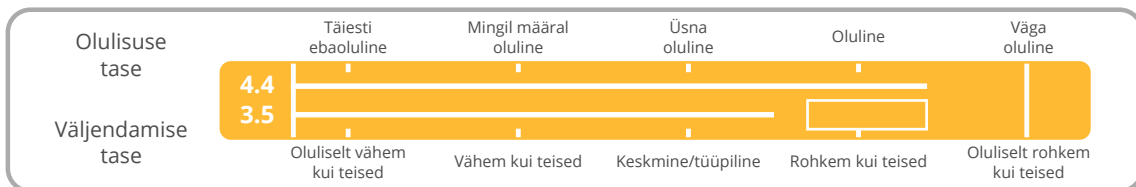
## Autentsus



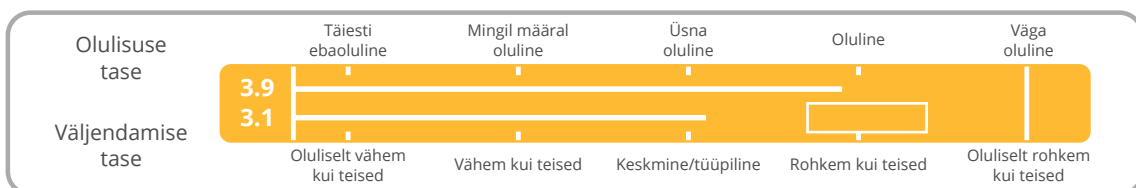
## Tunnetega arvestamine



## Enesejuhtimine



## Positiivne mõju



## KATEGOORIA SAMA AMETITASANDI KOLLEEGID

Eneseteadlikkus	O	V	E	VA
1. Väljendab teadlikkust oma tunnetest.	3.4	3.3	0.1	▼
2. Väljendab teadlikkust emotsioonide mõjust tema mõtlemisele.	3.4	2.8	0.6	▼
3. Väljendab teadlikkust oma tunnete mõjust sellele, kuidas ta teistega suhtleb.	3.4	2.8	0.6	▼
4. Küsib teistelt tagasisidet oma käitumise kohta.	3.4	3.2	0.2	< >
5. Reageerib tõhusalt teistelt saadud tagasisidele.	3.7	3.2	0.5	▼
6. Väljendab teadlikkust oma meeleolust.	4.0	3.1	0.9	▼
7. Käitub viisil, mis on kooskõlas sellega, kuidas ta ennast kirjeldab.	4.0	3.0	1.0	▼

Teadlikkus teistest	O	V	E	VA
1. Teadvustab õigesti teiste tundeid.	3.7	2.7	1.0	▼
2. Tunneb ära teiste mitteverbaalsed märgid (nt kehakeel).	3.9	3.1	0.8	▼
3. Märkab, kui keegi vajab abi.	3.9	2.7	1.2	▼
4. Suhestub hästi teiste tunnetega.	3.4	2.7	0.7	▼
5. Hindab olukordi õigesti teiste vaatenurgast.	4.3	2.7	1.6	▼
6. Kohandab oma käitumist nii, et see sobituks hästi teistega.	3.6	2.6	1.0	▼
7. Oskab õigesti aimata teiste reaktsioone.	4.0	2.8	1.2	▼

Autentsus	O	V	E	VA
1. Jagab oma tundeid teistega.	2.7	3.1	✓	▼
2. Kirjeldab oma tundeid viisil, mis arvestab teiste inimeste tunnetega.	3.1	3.1	✓	▼
3. Väljendab oma tundeid õiges kohas ja õigel ajal.	3.6	3.4	0.2	▼
4. Vajaduse korral soodustab tõhusalt keerulisi vestlusi.	4.1	3.1	1.0	▼
5. On sõnades ja tegudes järjepidev.	4.6	3.1	1.5	▼
6. Julgustab teisi end väljendama.	3.1	2.7	0.4	▼
7. Peab kinni kokkulepetest ja lubadustest.	4.9	3.6	1.3	▼

KOOD: O = olulisuse tase V = väljendamise tase E = erinevus VA = võrdlusalus

## KATEGORIA SAMA AMETITASANDI KOLLEEGID

Tunnetega arvestamine	O	V	E	VA
1. Otsustamisel peegeldab tundeid.	3.1	2.8	0.3	▼
2. Küsib teistelt, mida nad tunnevad probleemide võimalike lahenduste suhtes.	3.6	2.6	1.0	▼
3. Läheneb probleemidele mitmest seisukohast.	3.9	3.1	0.8	▼
4. Kaasab teid teie tööd mõjutavatesse otsustesse.	4.7	2.9	1.8	▼
5. Väljendab otsustamisel teadlikkust eelarvamustest.	3.9	3.2	0.7	▼
6. Selgitab otsuseid viisil, mis arvestab teiste inimeste tunnetega.	3.7	2.9	0.8	▼
7. Oluliste otsuste tegemisel kasutab organisatsiooni väärtusi tõhusalt.	4.0	3.1	0.9	▼

Enesejuhtimine	O	V	E	VA
1. Pingelistes olukordades reageerib tõhusalt.	4.6	3.4	1.2	▼
2. Käitub positiivselt ja innustavalt.	4.4	3.3	1.1	▼
3. Kohaneb kiiresti uute või muutuvate oludega.	4.4	3.1	1.3	▼
4. Reageerib tõhusalt teiste kriitikale.	4.1	3.0	1.1	▼
5. Kasutab aega tõhusalt.	4.6	3.9	0.7	< >
6. Kontrollib tööl oma viha.	4.4	4.0	0.4	< >
7. Täiustab end.	4.4	3.9	0.5	< >

Positiivne mõju	O	V	E	VA
1. Pakub teistele vajalikku tuge.	4.3	3.1	1.2	▼
2. Aitab teistel lahendada töökohal tekkinud konflikte.	3.3	2.8	0.5	▼
3. Aitab teistel tõhusalt reageerida pingelistele olukordadele.	3.7	3.0	0.7	▼
4. Reageerib tõhusalt teiste sobimatule käitumisele.	3.7	3.2	0.5	▼
5. Aitab luua positiivset töökeskkonda.	4.6	3.4	1.2	▼
6. Reageerib tõhusalt teiste inimeste tunnetele.	3.9	2.9	1.0	▼
7. Mõjutab positiivselt teiste inimeste tundeid.	4.0	3.0	1.0	▼

KOOD: O = olulisuse tase V = väljendamise tase E = erinevus VA = võrdlusalus



*“Olen õppinud, et inimesed unustavad su sõnad ja unustavad su teod, kuid ei unusta kunagi, milliseid tundeid sa neis tekitasid.”*

*- Maya Angelou*

## KATEGORIA SAMA AMETITASANDI KOLLEEGID – TEGEVUSKAVA

Kirjutage allolevale tühjale alale oma mõtted sellesse kategooriasse kuuluvate inimeste antud tagasiside kohta.

**TEAVE**



**TEGEVUSED**



**KASU**



## KATEGORIA KLIENT TULEMUSED

### Hindaja andmed

Allolevas tabelis on toodud kliendi uuringus vastanud kliendi kategooria hindajate koguarv ja teave nende vastuste valiidsuse kohta.



### Tuttavlikkus

Selles kategoorias hindasid hindajad teie töökäitumise tuttavlikkust 3.25 punktiga 5-st. See tähendab, et keskmiselt selle kategooria hindajad puutuvad teiega vahel kokku ja tunnevad teie käitumist tööl. Määratlege tulemuste põhjal vajalikud tegevused, kuid enne tegutsemist küsige hindajatelt kinnitust (silmast silma).

### Järjepidevus

Selles kategoorias oli hindajate vastuste järjepidevus kõrge, üle 75 protsentiili ehk ülemises kvartiilis. See tähendab, et hindajate vastused uuringus olid väga järjepidevad.

### Ülevaatlikud tulemused

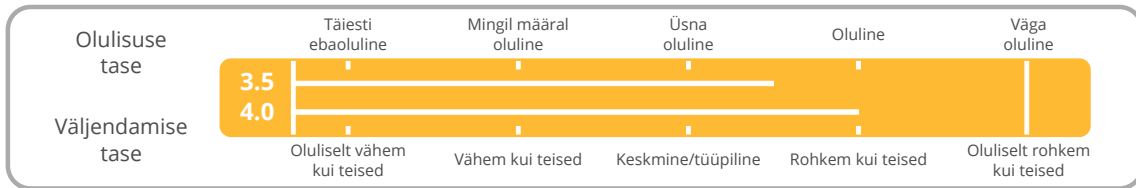
Järgmisel lehel on kokku võetud teie üldised tulemused kõigi kuue töötaja emotsionaalse intelligentsuse oskuse kohta. Graafikud kujutavad kategoorias Klient iga oskust mõõtvale küsimusele antud keskmist vastust. Käitumisviiside täpsemad tulemused on toodud järgmistel lehekülgedel.

***“Kui te meeldite inimestele, siis nad kuulavad teid, aga kui nad teid usaldavad, siis teevad nad teiega äri.”***

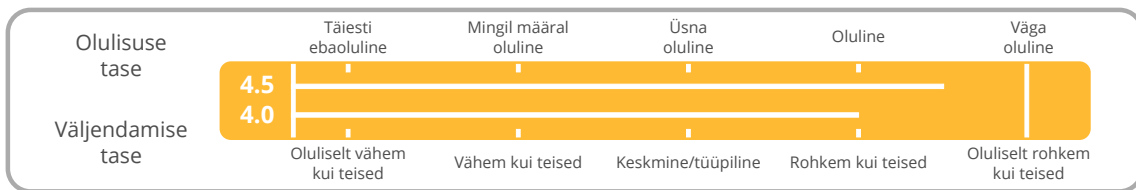
***- Zig Ziglar***

# KATEGORIA KLIENT TULEMUSED

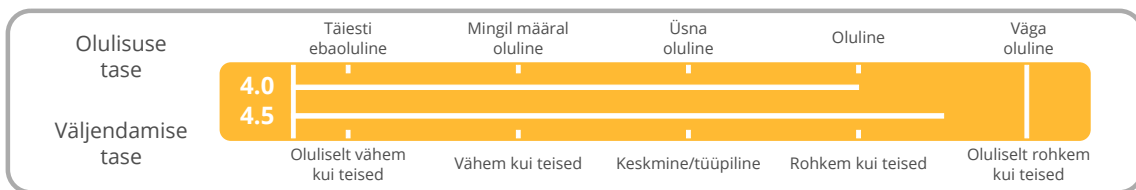
## Eneseteadlikkus



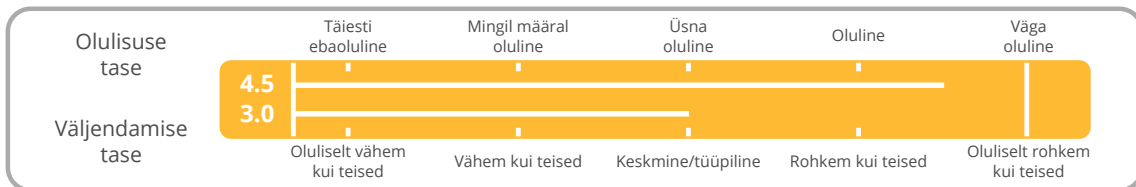
## Teadlikkus teistest



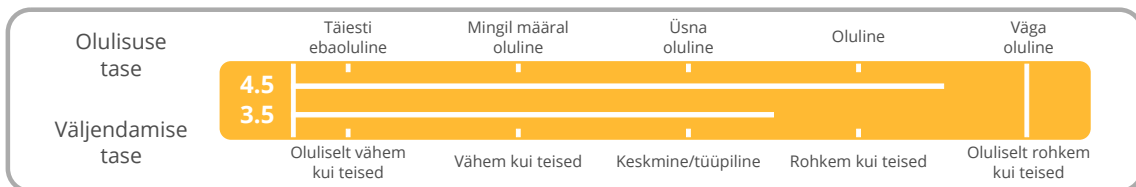
## Autentsus



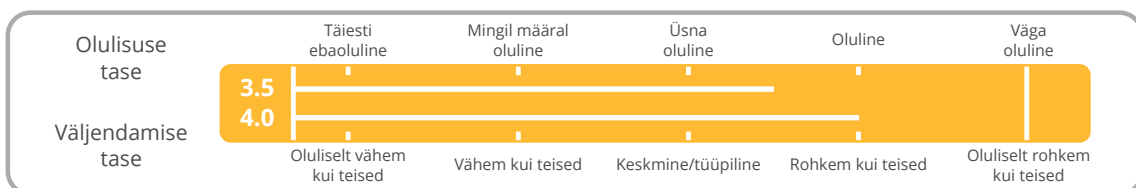
## Tunnetega arvestamine



## Enesejuhtimine



## Positiivne mõju





## KATEGOORIA KLIENT

### Eneseteadlikkus

	O	V	E
--	---	---	---

Hinnatava Sally teadlikkus enda tunnetest ja käitumisest ning mõjust endale ja teistele 3.5 4.0 

Kõrge eneseteadlikkusega müügiinimesed tunnevad hästi oma emotsioone ja nende mõju. Nad suudavad paremini juhtida segavaid emotsioone ning tekitada neid emotsioone, mis aitavad luua positiivseid suhteid ja häid kogemusi.

### Teadlikkus teistest

	O	V	E
--	---	---	---

Hinnatava Sally teadlikkus teist, teie mõtetest, tunnetest ja vaadetest 4.5 4.0 

Kõrge eneseteadlikkusega müügiinimesed loevad hästi teiste mitteverbaalset käitumist ja kohandavad oma lähenemisviisi selle järgi.

### Autentsus


	O	V	E
--	---	---	---

Hinnatava Sally võime pidada ehedaid dialooge ja luua usaldust 4.0 4.5 

Ehedad müügiinimesed täidavad oma lubadusi ja oskavad pidada raskeid vestlusi. Nad suudavad oma arvamusi väljendada viisil, mis soodustab avatud lugupidavat dialoogi ja aitab säilitada suhteid.

### Tunnetega arvestamine

	O	V	E
--	---	---	---

Hinnatava Sally võime kasutada emotsionaalset teavet, mis on saadud, kasutades eneseteadlikkust ja teadlikkust teistest, ning kombineerida seda muude objektiivsete andmetega otsuste tegemisel 4.5 3.0 

Müügiinimesed kasutavad seda võimet, et määratleda, millal ja kuidas suhelda ning mida suhtlemisel edasi anda, millal kuulata, mida küsida ja millal lasta teil järele mõelda.

### Enesejuhtimine

	O	V	E
--	---	---	---

Hinnatava Sally võime oma emotsioone tõhusalt reguleerida ja juhtida 4.5 3.5 

Kõrge enesejuhtimise tasemega müügiinimesed käituvad rahulikult ja optimistlikult, mis aitab luua klientidega tervislikke kaasavaid suhteid.

### Positiivne mõju

	O	V	E
--	---	---	---

Hinnatava Sally võime mõjutada positiivselt teie tundeid ja olukordi, milles võite end leida 3.5 4.0 

Müügiinimesed, kellel on tugev positiivne mõju, sobivad paremini konflikte lahendama ja ostjaid sisemiste kõhkluste korral aitama.

KOOD: O = olulisuse tase V = väljendamise tase E = erinevus



*“Ehedus tähendab tasakaalu pea, suu, südame ja jalgade vahel – järjepidevat kooskõla meie mõtetes, sõnades, tunnetes ja tegudes. See loob usaldust, ja järgnejatele meeldivad juhid, keda nad saavad usaldada.”*

*- Lance Secretan*

## KATEGORIA KLIENT – TEGEVUSKAVA

Kirjutage allolevale tühjale alale oma mõtted sellesse kategooriasse kuuluvate inimeste antud tagasiside kohta.

### TEAVE



### TEGEVUSED

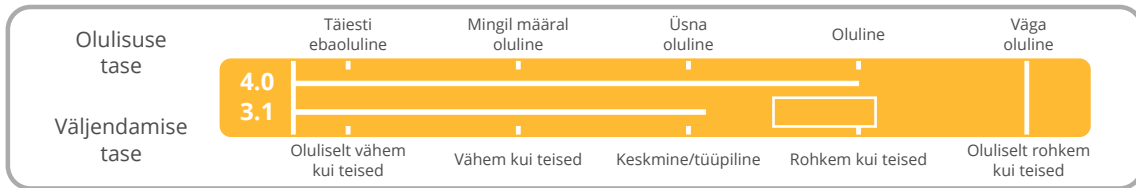


### KASU

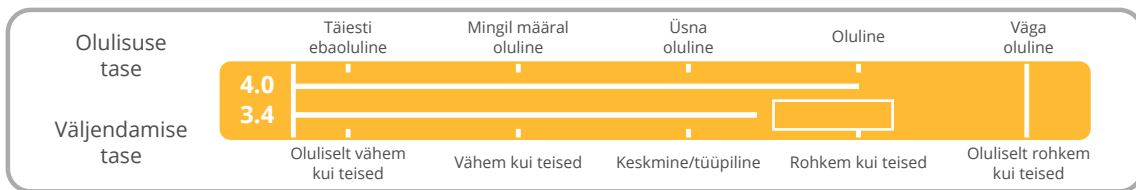


# TEIE ENESEHINDAMISE TULEMUSED

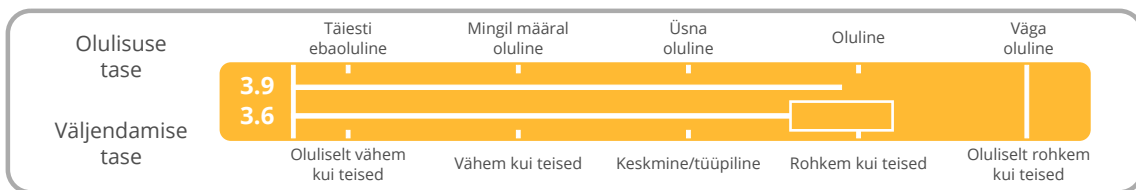
## Eneseteadlikkus



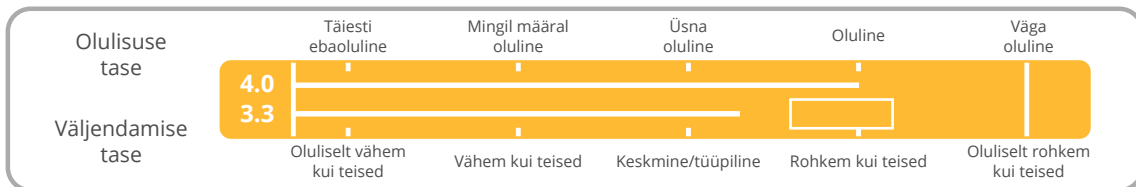
## Teadlikkus teistest



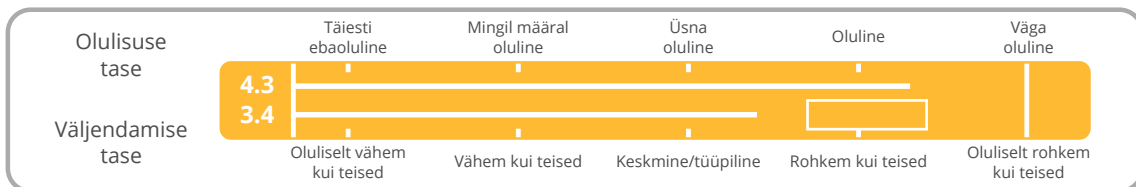
## Autentsus



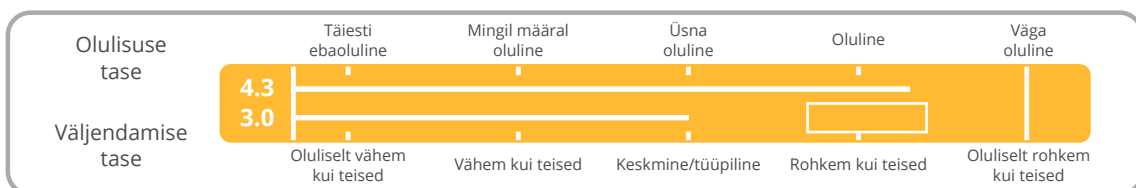
## Tunnetega arvestamine



## Enesejuhtimine



## Positiivne mõju



## TEIE ENESEHINDAMISE ÜSIKASJALIKUD TULEMUSED

Eneseteadlikkus	O	V	E	VA
1. Väljendate teadlikkust oma tunnetest.	3	3	✓	∨
2. Väljendate teadlikkust emotsioonide mõjust teie mõtlemisele.	3	3	✓	∨
3. Väljendate teadlikkust teie tunnete mõjust sellele, kuidas te teistega suhtlete.	4	2	2	∨
4. Küsite teistelt tagasisidet teie käitumise kohta.	4	3	1	< >
5. Reageerite tõhusalt teistelt saadud tagasisidele.	5	4	1	< >
6. Väljendate teadlikkust oma meeleolust.	4	4	✓	< >
7. Käitute viisil, mis on kooskõlas sellega, kuidas te ennast kirjeldate.	5	3	2	∨

Teadlikkus teistest	O	V	E	VA
1. Teadvustate õigesti teiste tundeid.	4	3	1	∨
2. Tunnete ära teiste mitteverbaalsed märgid (nt kehakeel).	4	4	✓	< >
3. Märkate, kui keegi vajab abi.	5	4	1	< >
4. Suhestute hästi teiste tunnetega.	3	3	✓	∨
5. Hindate olukordi õigesti teiste vaatenurgast.	4	3	1	∨
6. Kohandate oma käitumist nii, et see sobituks hästi teistega.	5	3	2	∨
7. Oskate õigesti aimata teiste reaktsioone.	3	4	✓	< >

Autentsus	O	V	E	VA
1. Jagate oma tundeid teistega.	3	3	✓	∨
2. Kirjeldate oma tundeid viisil, mis arvestab teiste inimeste tunnetega.	2	2	✓	∨
3. Väljendate oma tundeid õiges kohas ja õigel ajal.	3	4	✓	< >
4. Vajaduse korral soodustate tõhusalt keerulisi vestlusi.	4	3	1	∨
5. Olete järjepidev sõnades ja tegudes.	5	4	1	< >
6. Julgustate teisi ennast väljendama.	5	4	1	< >
7. Peate kinni kokkulepetest ja lubadustest.	5	5	✓	^

KOOD: O = olulisuse tase V = väljendamise tase E = erinevus VA = võrdlusalus

## TEIE ENESEHINDAMISE ÜSIKASJALIKUD TULEMUSED

Tunnetega arvestamine	O	V	E	VA
1. Otsustamisel peegeldate tundeid.	3	3	✓	∨
2. Küsite teistelt, mida nad tunnevad probleemide võimalike lahenduste suhtes.	5	4	1	< >
3. Lähenete probleemidele mitmest seisukohast.	5	4	1	< >
4. Kaasate teisi nende tööd mõjutavatesse otsustesse.	4	3	1	∨
5. Väljendate otsustamisel teadlikkust eelarvamustest.	2	3	✓	∨
6. Selgitate otsuseid viisil, mis arvestab teiste inimeste tunnetega.	4	3	1	∨
7. Oluliste otsuste tegemisel kasutate organisatsiooni väärtusi tõhusalt.	5	3	2	∨

Enesejuhtimine	O	V	E	VA
1. Pingelistes olukordades reageerite tõhusalt.	5	5	✓	^
2. Käitute positiivselt ja innustavalt.	4	3	1	∨
3. Kohanete kiiresti uute või muutuvate oludega.	4	4	✓	< >
4. Reageerite tõhusalt teiste kriitikale.	4	2	2	∨
5. Kasutate aega tõhusalt.	4	3	1	∨
6. Kontrollite tööl oma viha.	4	3	1	∨
7. Täiustate end.	5	4	1	< >

Positiivne mõju	O	V	E	VA
1. Pakute teistele vajalikku tuge.	4	3	1	∨
2. Aitate teistel lahendada töökohal tekkinud konflikte.	4	3	1	∨
3. Aitate teistel tõhusalt reageerida pingelistele olukordadele.	5	3	2	∨
4. Reageerite tõhusalt teiste sobimatule käitumisele.	4	3	1	∨
5. Aitate luua positiivset töökeskkonda.	4	3	1	∨
6. Reageerite tõhusalt teiste inimeste tunnete.	4	3	1	∨
7. Mõjutate positiivselt teiste inimeste tundeid.	5	3	2	∨

KOOD: O = olulisuse tase V = väljendamise tase E = erinevus VA = võrdlusalus

## KUIDAS TAGASISIDELE REAGEERIDA

Soovitame raportit oma hindajatele mitte näidata. Tagasiside anti eeldusel, et see jääb eraviisiliseks ja konfidentsiaalseks ning seda eeldust tuleb austada. Tagasisidele on kõige parem reageerida silmast silma kohtumistel hindajatega. Niisuguste kohtumiste eesmärk peaks olema saada kinnitust ja küsida edasisi suuniseid võimalike tegevuste jaoks. Tagasisidele reageerimisel võite juhendada alltoodud punktidest (võimalik, et peate neid enda konteksti järgi kohandama).

1. Tänage hindajaid uuringu läbimise eest.
2. Tooge välja, mida vastustest teada saite ja mida plaanite ette võtta.
3. Küsige plaanitud tegevuste kohta tagasisidet. Teie eesmärk on saada kinnitust ja/või täpsustusi.
4. Küsige küsimusi nende osade kohta, mille tulemused ei olnud selged või mis vajavad selgitamist.
5. Paluge inimesel olla konkreetne ja tuua oma kommentaaride toetuseks näiteid.
6. Ebaselgete vastuste selgitamiseks küsige avatud täpsustavaid küsimusi. Inimesed võivad niisugustel kohtumistel rääkida üldistavalt, näiteks öelda: „Sa võiksid inimestega paremini käituda.“ Selliseid väiteid kuuldes esitage täpsustavaid küsimusi, näiteks: „Kui sa ütled, et ma võiks inimestega paremini käituda, siis mida täpselt võiksin sinu arvates teha?“ või „Kas saaksid tuua mõne näite olukorrast, kus ma ei käitunud nii, nagu oleksin võinud käituda?“
7. Hoiduge õigustamisest ja asjadele konteksti loomisest. Vältige niisuguseid väljendeid nagu „jah, aga ...“, „sellepärast et ...“ jms. Olukordadele konteksti loomine võib mõjuda kaitsvalt ja vestlust pidurdada. Ärge unustage, et nende taju ongi nende tööde. Küsimus ei ole selles, kas see on õige või vale, vaid selles, kuidas teised teid tajuvad. Seepärast on oluline, et oleksite empaatiline ja sooviksite kuulata.
8. Küsige neilt tuge, et rakendada tegevusi, mille otsustate kasutusele võtta.
9. Olge siiras selle suhtes, millega kavatsete tegeleda ja millega mitte. Oluline on kuulata ära kogu tagasiside ja mitte end õigustada. Muidugi ei pea te kõige öelduga nõustuma või arvama, et kõik on oluline või võimalik. Olge lihtsalt siiras selle osas, mida hakkate tegema ja mida mitte. See, kas peaksite oma otsuseid või kavatsusi selgitama, oleneb teie suhtest tagasisidet andnud inimesega.
10. Pange paika uued kohtumised, et vaadata üle areng ja kasutatud tegevused. Enamasti on mõistlik sel teemal uuesti vestelda 2–3 kuu möödudes.
11. Tänage neid.

## TULEMUSTE KOKKUVÕTE

Eneseteadlikkus	M	J	S
1. Väljendate teadlikkust oma tunnetest.	3	4	3.3
2. Väljendate teadlikkust emotsioonide mõjust teie mõtlemisele.	3	4	2.8
3. Väljendate teadlikkust teie tunnete mõjust sellele, kuidas te teistega suhtlete.	2	4	2.8
4. Küsite teistelt tagasisidet teie käitumise kohta.	3	2	3.2
5. Reageerite tõhusalt teistelt saadud tagasisidele.	4	5	3.2
6. Väljendate teadlikkust oma meeleolust.	4	3	3.1
7. Käitute viisil, mis on kooskõlas sellega, kuidas te ennast kirjeldate.	3	4	3.0

Teadlikkus teistest	M	J	S
1. Teadvustate õigesti teiste tundeid.	3	3	2.7
2. Tunnete ära teiste mitteverbaalsed märgid (nt kehakeel).	4	3	3.1
3. Märkate, kui keegi vajab abi.	4	3	2.7
4. Suhestute hästi teiste tunnetega.	3	4	2.7
5. Hindate olukordi õigesti teiste vaatenurgast.	3	5	2.7
6. Kohandate oma käitumist nii, et see sobituks hästi teistega.	3	3	2.6
7. Oskate õigesti aimata teiste reaktsioone.	4	4	2.8

Autentsus	M	J	S
1. Jagate oma tundeid teistega.	3	4	3.1
2. Kirjeldate oma tundeid viisil, mis arvestab teiste inimeste tunnetega.	2	4	3.1
3. Väljendate oma tundeid õiges kohas ja õigel ajal.	4	4	3.4
4. Vajaduse korral soodustate tõhusalt keerulisi vestlusi.	3	4	3.1
5. Olete järjepidev sõnades ja tegudes.	4	5	3.1
6. Julgustate teisi ennast väljendama.	4	3	2.7
7. Peate kinni kokkulepetest ja lubadustest.	5	5	3.6

KOOD: M = Mina J = Juht S = Sama ametitasandi kolleegid (7)



## TULEMUSTE KOKKUVÕTE

Tunnetega arvestamine	M	J	S
1. Otsustamisel peegeldate tundeid.	3	3	2.8
2. Küsite teistelt, mida nad tunnevad probleemide võimalike lahenduste suhtes.	4	3	2.6
3. Lähenete probleemidele mitmest seisukohast.	4	3	3.1
4. Kaasate teisi nende tööd mõjutavatesse otsustesse.	3	5	2.9
5. Väljendate otsustamisel teadlikkust eelarvamustest.	3	3	3.2
6. Selgitate otsuseid viisil, mis arvestab teiste inimeste tunnetega.	3	3	2.9
7. Oluliste otsuste tegemisel kasutate organisatsiooni väärtusi tõhusalt.	3	?	3.1

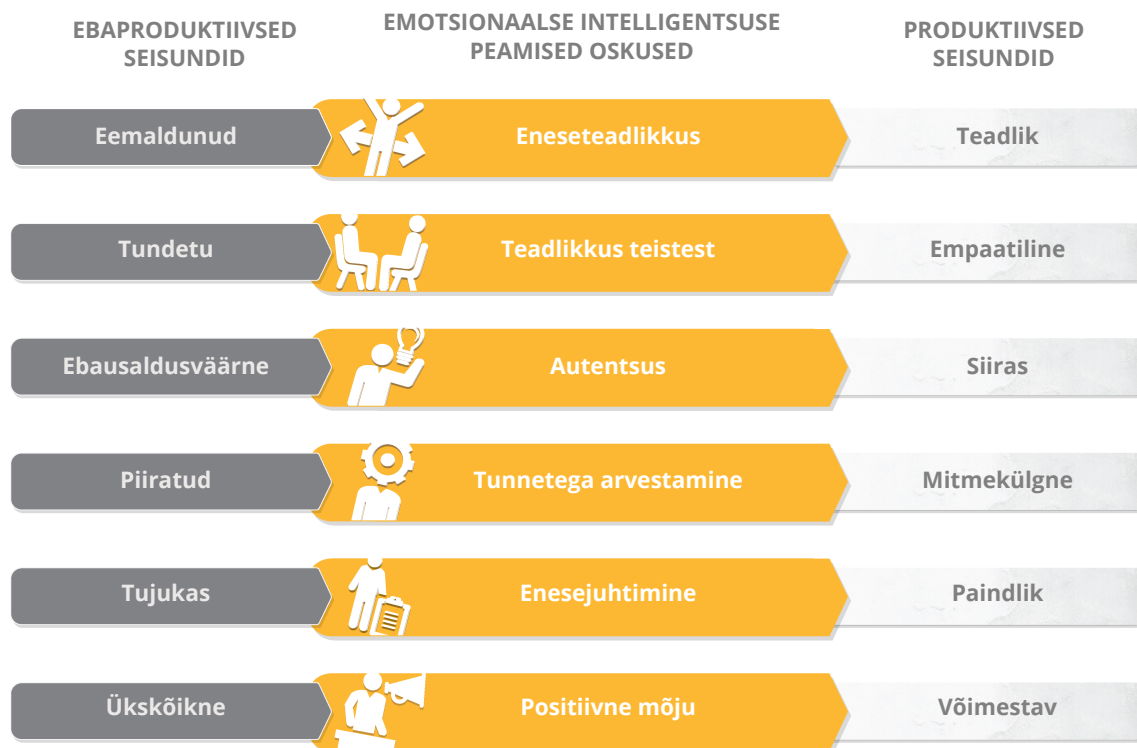
Enesejuhtimine	M	J	S
1. Pingelistes olukordades reageerite tõhusalt.	5	5	3.4
2. Käitute positiivselt ja innustavalt.	3	3	3.3
3. Kohanete kiiresti uute või muutuvate oludega.	4	4	3.1
4. Reageerite tõhusalt teiste kriitikale.	2	5	3.0
5. Kasutate aega tõhusalt.	3	5	3.9
6. Kontrollite tööl oma viha.	3	3	4.0
7. Täiustate end.	4	5	3.9

Positiivne mõju	M	J	S
1. Pakute teistele vajalikku tuge.	3	5	3.1
2. Aitate teistel lahendada töökohal tekkinud konflikte.	3	3	2.8
3. Aitate teistel tõhusalt reageerida pingelistele olukordadele.	3	3	3.0
4. Reageerite tõhusalt teiste sobimatule käitumisele.	3	4	3.2
5. Aitate luua positiivset töökeskkonda.	3	4	3.4
6. Reageerite tõhusalt teiste inimeste tunnete.	3	3	2.9
7. Mõjutate positiivselt teiste inimeste tundeid.	3	4	3.0

KOOD: M = Mina J = Juht S = Sama ametitasandi kolleegid (7)







**genos**<sup>®</sup>  
INTERNATIONAL

Globaalne peakorter Sydneys

Telefon: +61 2 8004 0413

info@genosinternational.com

 [www.genosinternational.com](http://www.genosinternational.com)

 [www.genosinternational.com/linkedin](http://www.genosinternational.com/linkedin)

 [www.genosinternational.com/facebook](http://www.genosinternational.com/facebook)

 [www.genosinternational.com/instagram](http://www.genosinternational.com/instagram)