

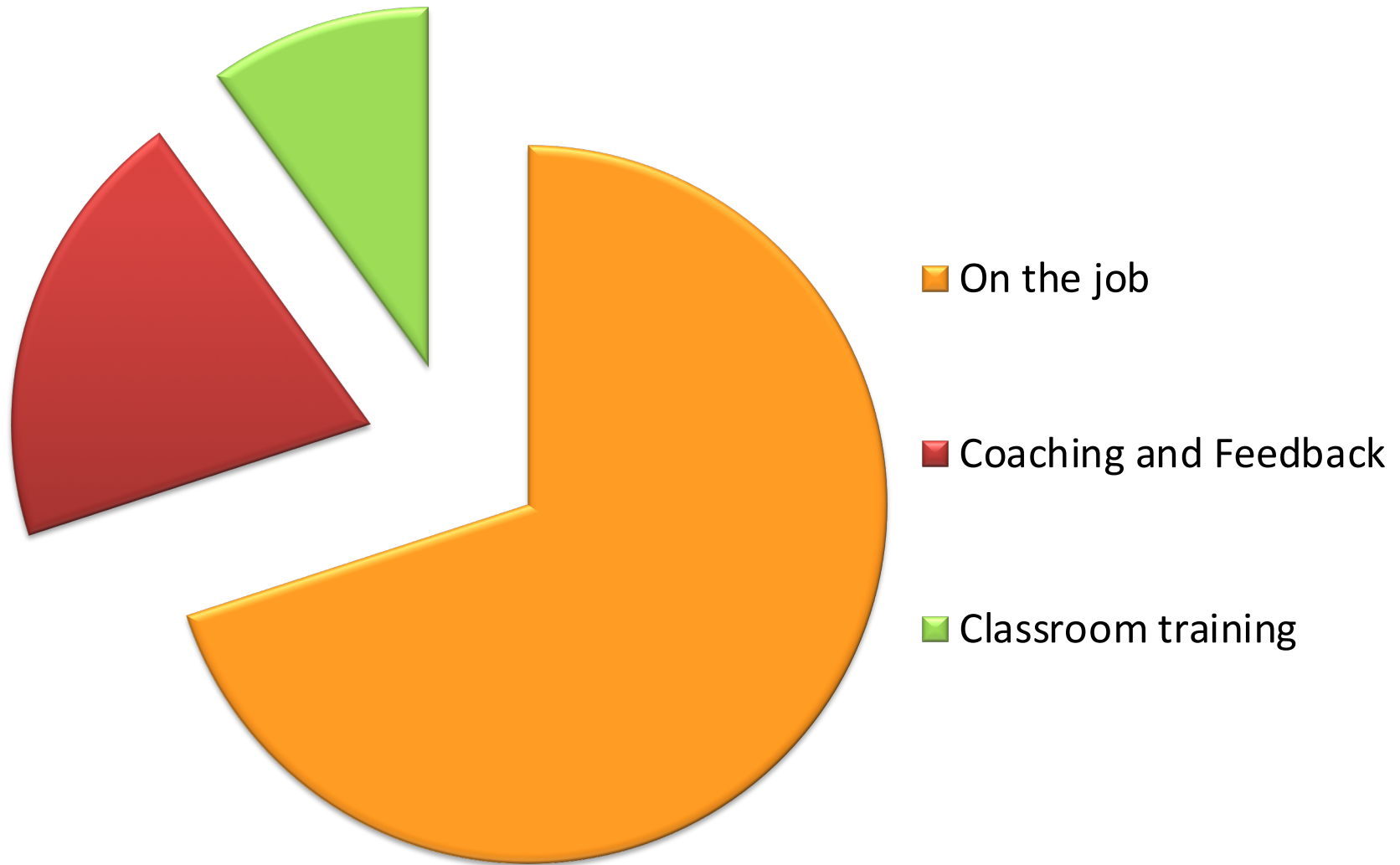
A collage of six professional headshots of Festool employees, three men and three women, arranged in a 2x3 grid. The text 'You are part of the brand.' is overlaid in white across the center of the portraits.

You are part of the brand.

Sales Excellence Trainings

Fas 2
Modul 5

FESTOOL



Results of the knowledge test TSM

Land	Phase	Training	Training date	Training Evaluation		NPS		Knowledge Test	
				Results	KPI-Status	Results	KPI-Status		
Results	KPI-Status								
SWE	I	Module 1a	12.+14.10.2016	95%	Overachievement	100%	Overachievement	88%	Overachievement
SWE	I	Module 2a	06.02.2017	96%	Overachievement	100%	Overachievement	88%	Overachievement
SWE	I	Module 3a	15.05.2017	96%	Overachievement	100%	Overachievement	86%	Overachievement
SWE	II	Module 4	24.10.2017	98%	Overachievement	100%	Overachievement	100%	Overachievement

Säljutbildningar Modul 4 - 6

Säljutbildning

Modul 4

- ▶ Att vara stolt över Festool.
- ▶ Hantera svåra situationer.
- ▶ Verbal och icke verbal kommunikation.
- ▶ Kommunikationshinder
- ▶ Kommunikation i svåra situationer:
 - Dåliga nyheter
 - Att säga nej

Modul 5

- ▶ Konceptet kring personlighetsstilar.
- ▶ Förstå dig själv.
- ▶ Känna igen stilar.
- ▶ Anpassa din stil.

Modul 6

- ▶ RIK-modellen.
- ▶ Produktpresentation.

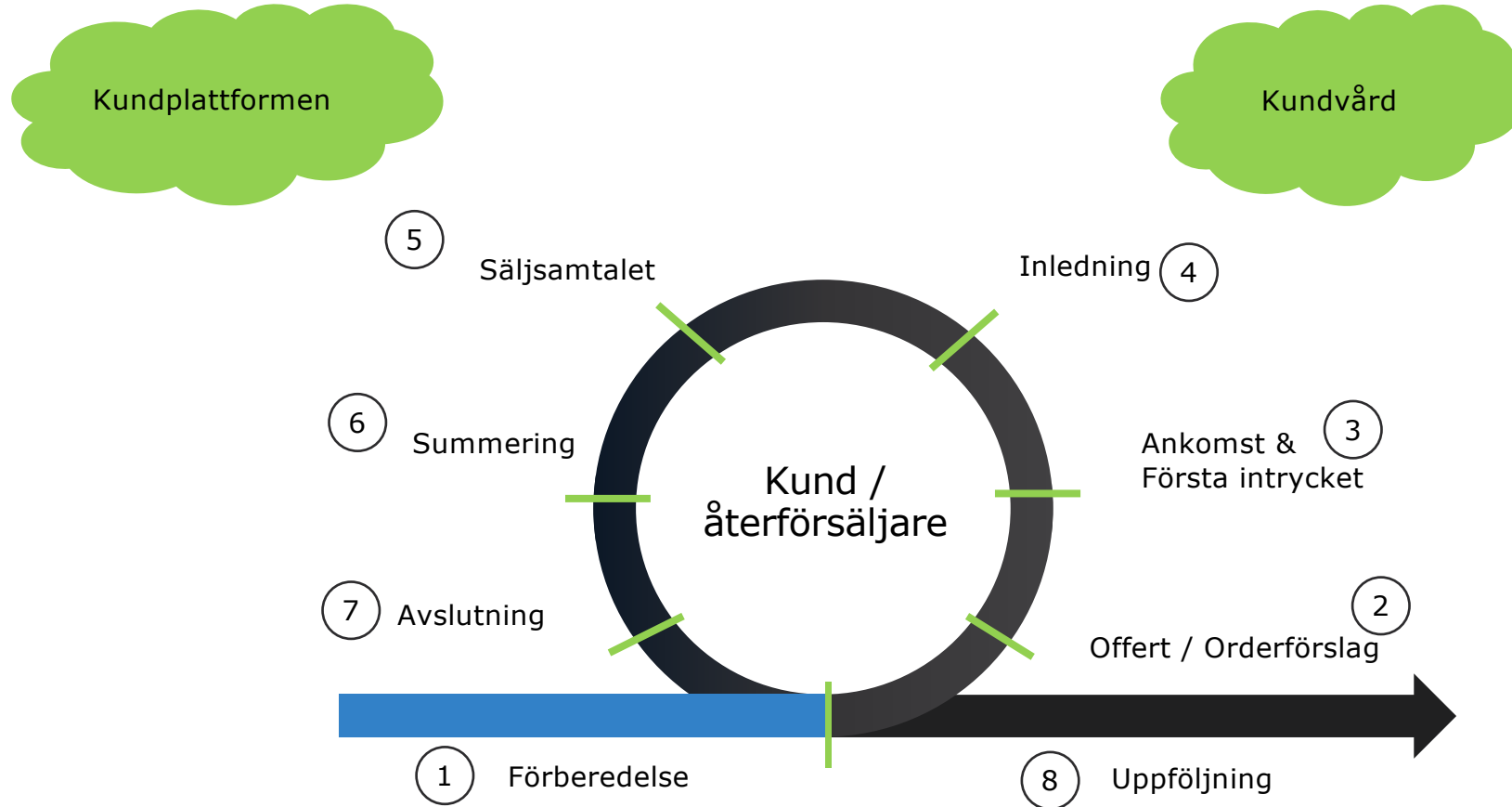
Repetition



**Redovisa
Förklara**

Hur arbetar vi som säljare på Festool

Festools säljprocess



III Personlighetsstilar

Konceptet med
personlighetsstilar

Relationen till kunder/ handlare



Individuellt arbete

- ▶ Tänk på tre kunder/handlare (eller andra personer) som du inte kommer så bra överens med.
- ▶ Vilka adjektiv skulle du använda för att beskriva dem?

Personlighetsstilar



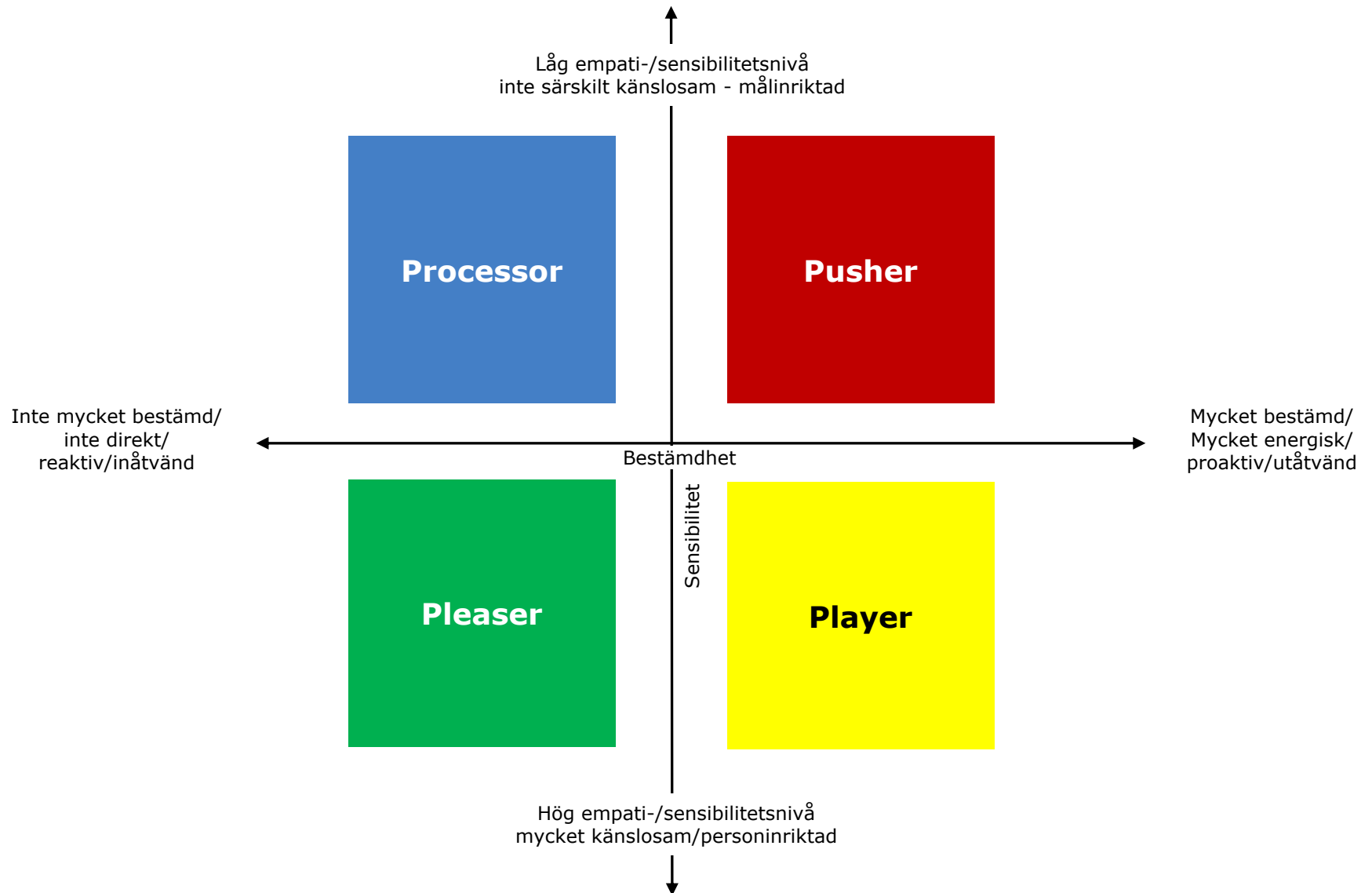
Gruppdiskussion

- Vad tycker du: Var kommer kunskapen om personlighetsstilar ifrån?

Viktiga kriterier för personlighetsstilar

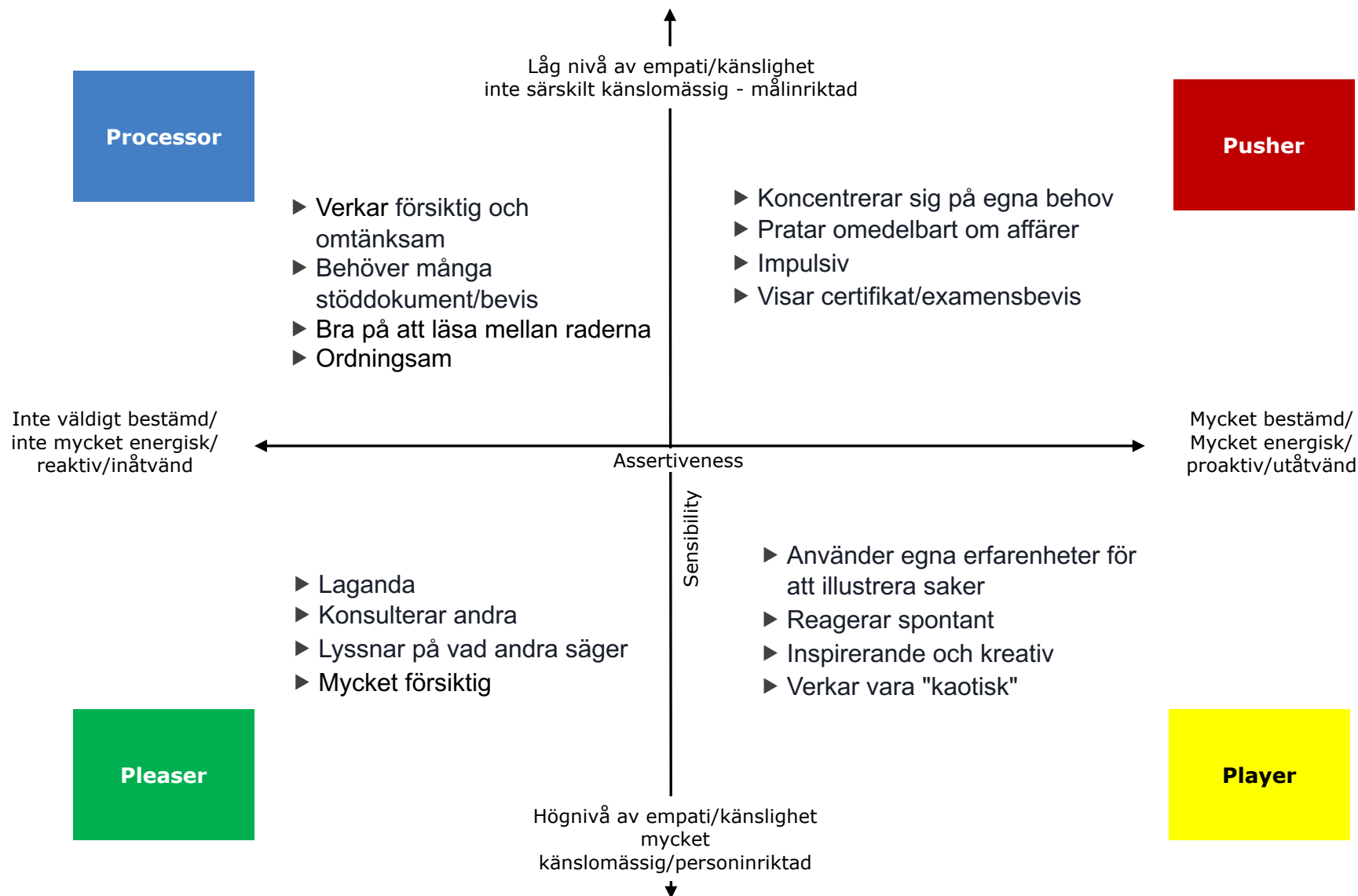
Bestämmdhet	Sensibilitet/empati
Beskriver i vilken omfattning andra personer uppfattar en persons beteende som direkt och energiskt.	Beskriver i vilken omfattning en person visar sinnesrörelser eller avsiktligt uppmärksammar andra människors känslor.

Olika personlighetsstilar "4P-modellen"



Baserat på sociala stilar i Merrill & Reid-modellen

Olika personlighetsstilar: "4P-modellen"



Based on the Social-Styles Model of Merrill & Reid

IV

Personlighetsstilar

Förstå dig själv

Personlighetsstilar

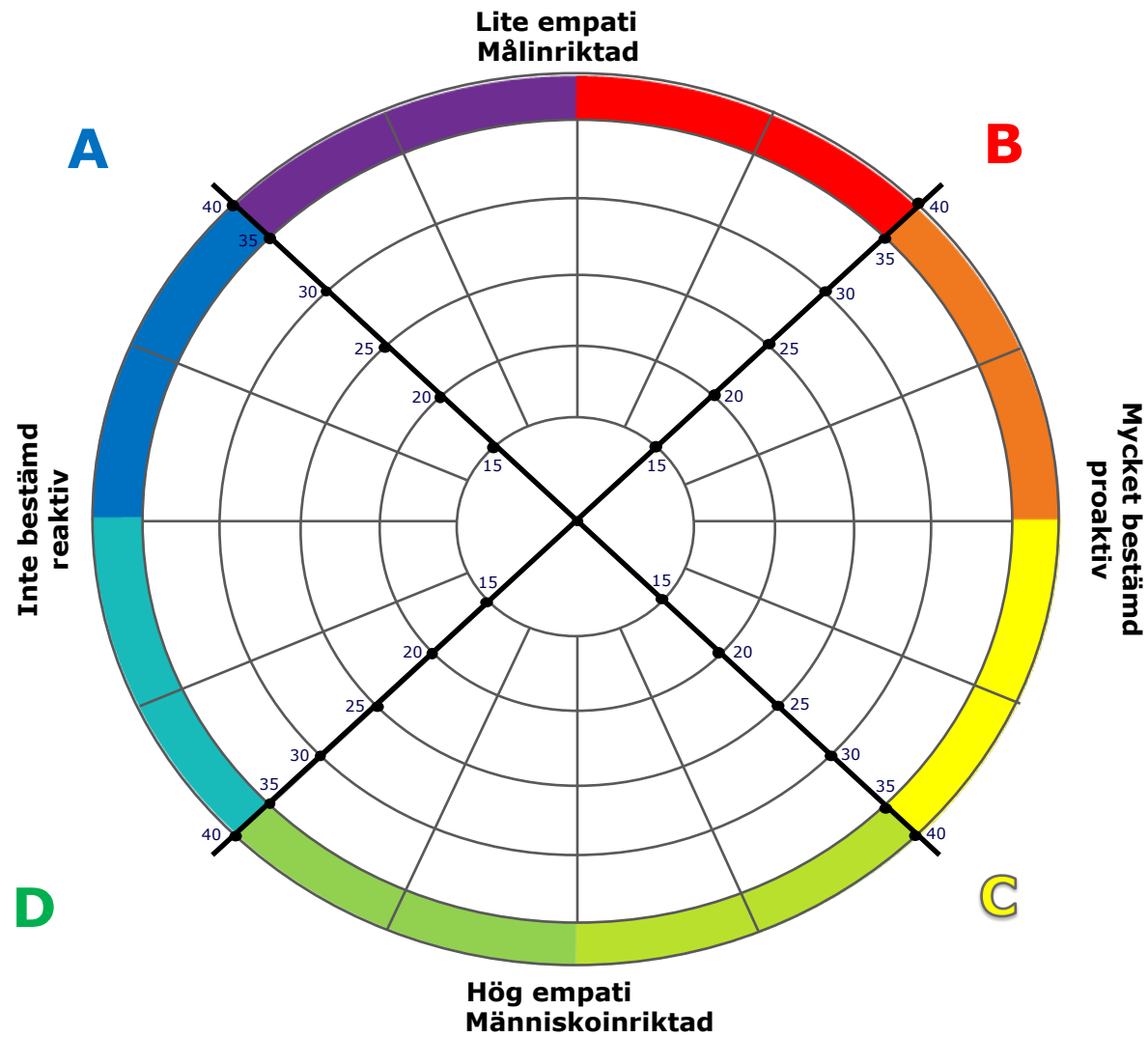
		
Övertygande	☐	☐
Själsäker	☐	☐
Analytiker	☐	☐
Stödjande	☐	☐
Tillbakadragen	☐	☐
Impulsiv	☐	☐
Lojal	☐	☐
Kraftfull	☐	☐
Harmonisk	☐	☐
Hängiven	☐	☐
Beslutsam	☐	☐
Kontrollerad	☐	☐
Direkt	☐	☐
Korrekt	☐	☐
Lagspelare	☐	☐
Social	☐	☐
Tålmodig	☐	☐
Diplomatisk	☐	☐
Entusiastisk	☐	☐
Målinriktad	☐	☐

		
Rishtagare	☐	☐
Bra lyssnare	☐	☐
Generös	☐	☐
Precis	☐	☐
Motiverande	☐	☐
Målinriktad	☐	☐
Kritisk	☐	☐
Följdriktig	☐	☐
Samvetsgrann	☐	☐
Sällskaplig	☐	☐
Godtrogen	☐	☐
Bestämd	☐	☐
Charmerande	☐	☐
Pålitlig	☐	☐
Oberoende	☐	☐
Självdisciplinerad	☐	☐
Krävande	☐	☐
Optimistisk	☐	☐
Omtänksam	☐	☐
Godtrogen	☐	☐

A	
B	
C	
D	

Total: 100

Din personlighetsstil



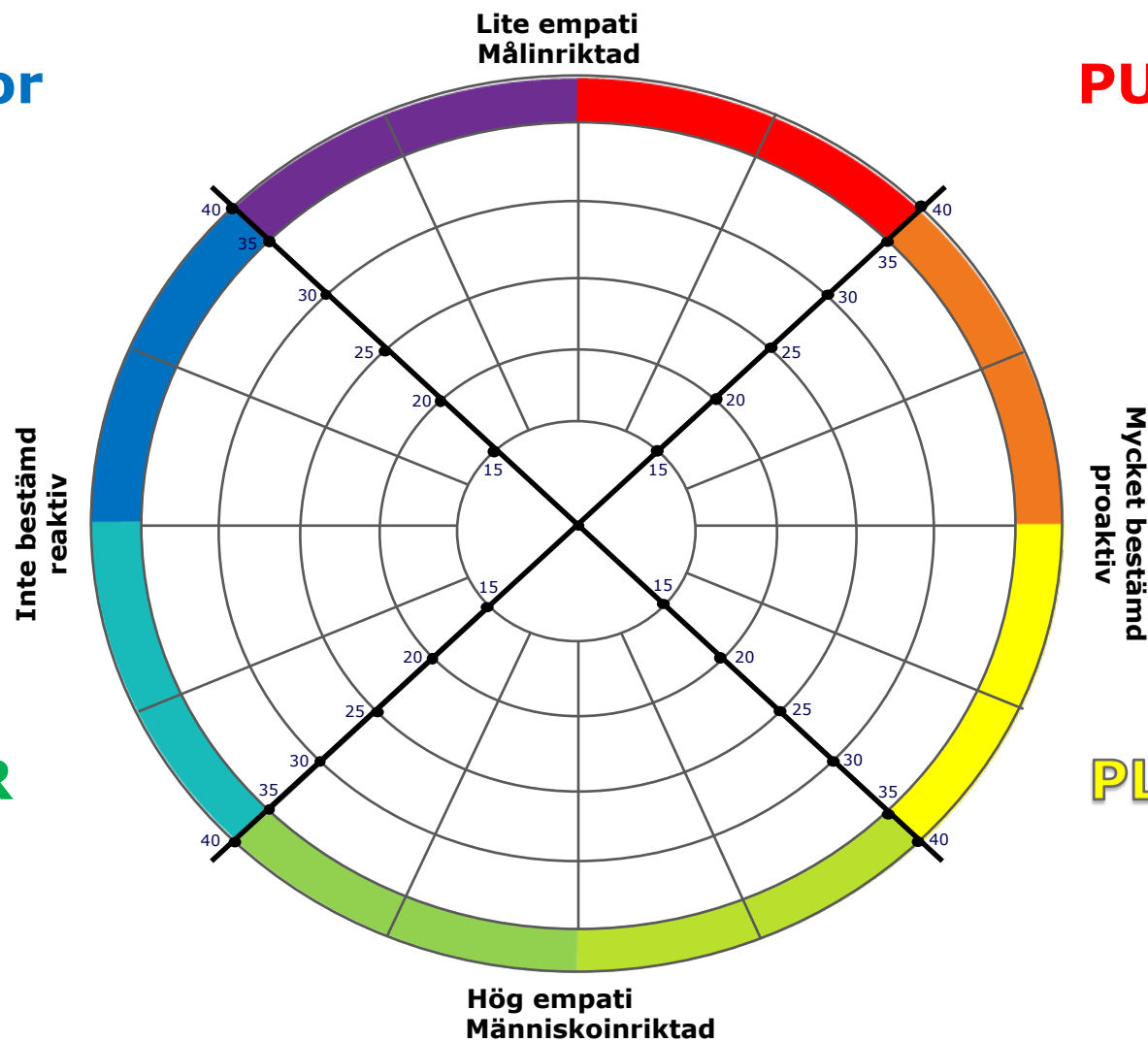
Din personlighetsstil

**Processor
A**

**PUSHER
B**

**PLEASER
D**

**PLAYER
C**



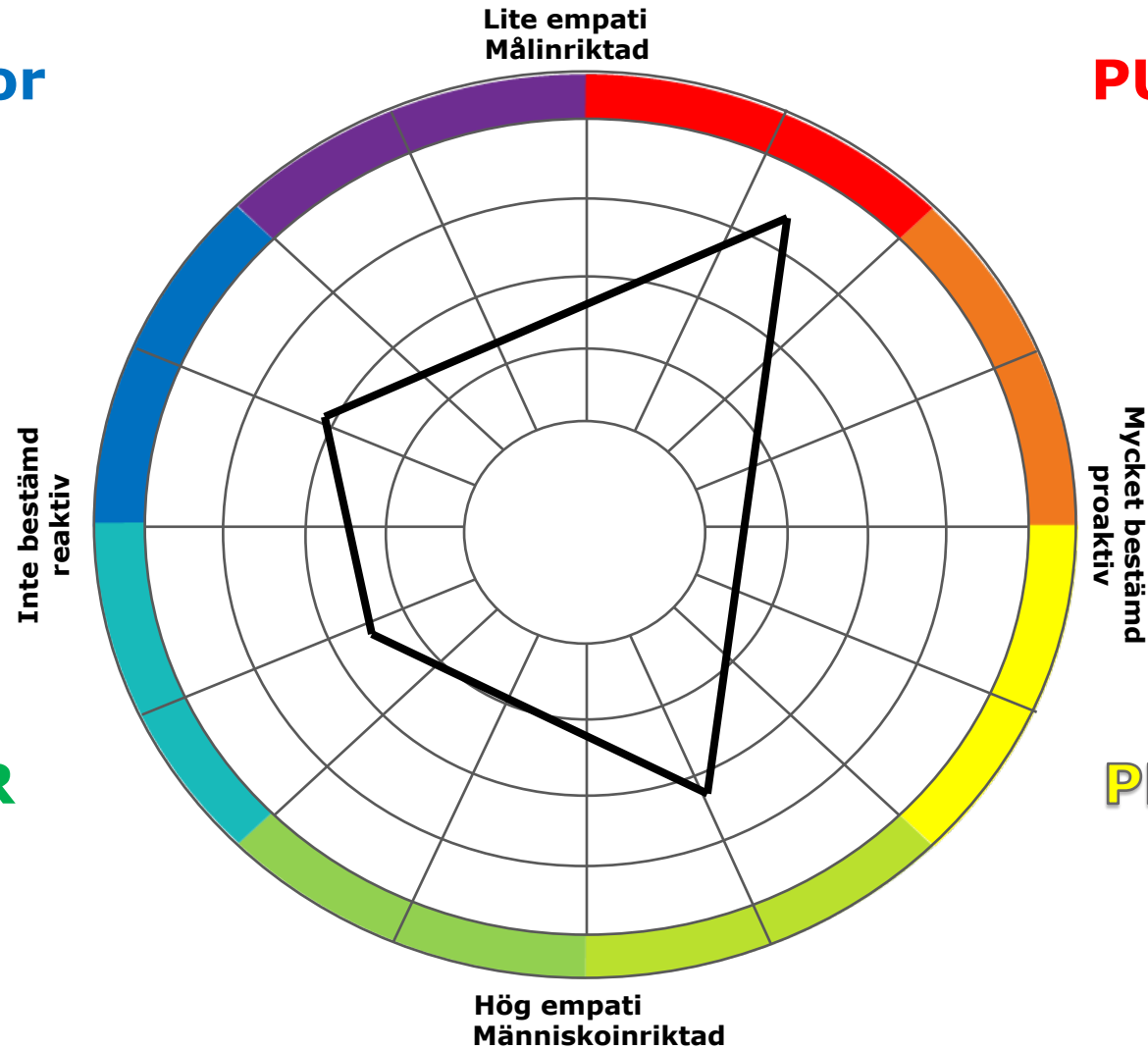
Din personlighetsstil - Exempel

Processor

PUSHER

PLEASER

PLAYER



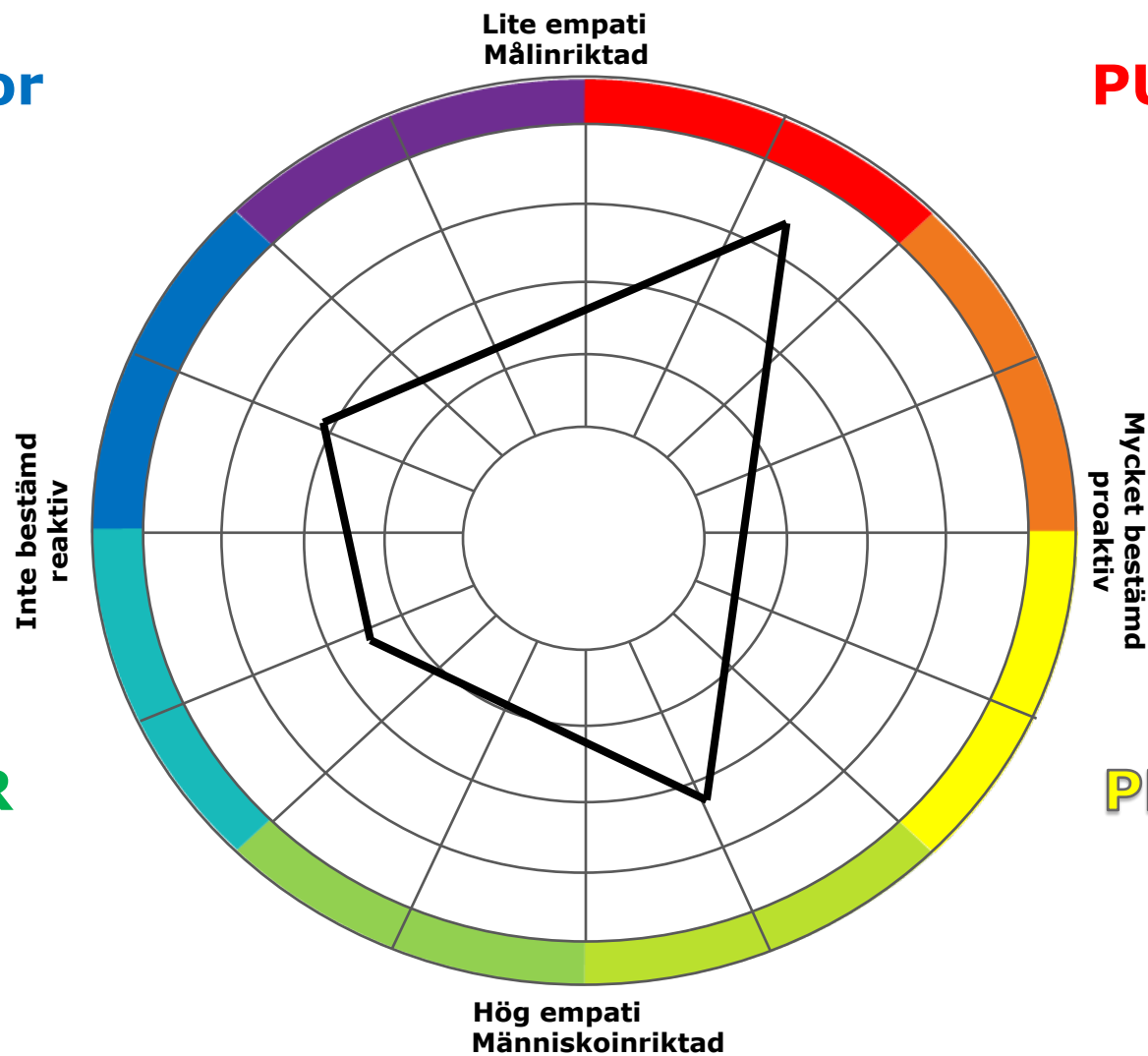
Din personlighetsstil - Exempel

Processor

PUSHER

PLAYER

PLEASER



De viktigaste insikterna | Egen stil

Inte bara en stil

Människor har en blandning av stilar men ofta är en stil dominant.

En till två stilar dominerar

Vi visar ofta en dominans bestående av en till två stilar. En dominans bestående av tre stilar är möjlig men sällsynt.

Att förstå din stil hjälper

Att förstå din egen stil hjälper dig att umgås med andra eftersom du ser de andra personernas ageranden relaterat till din stil, vilket gör att du kan bedöma och anpassa dig.

V

Personlighetsstilar

Känna igen stilar

Känna igen stilar - Rita en bild



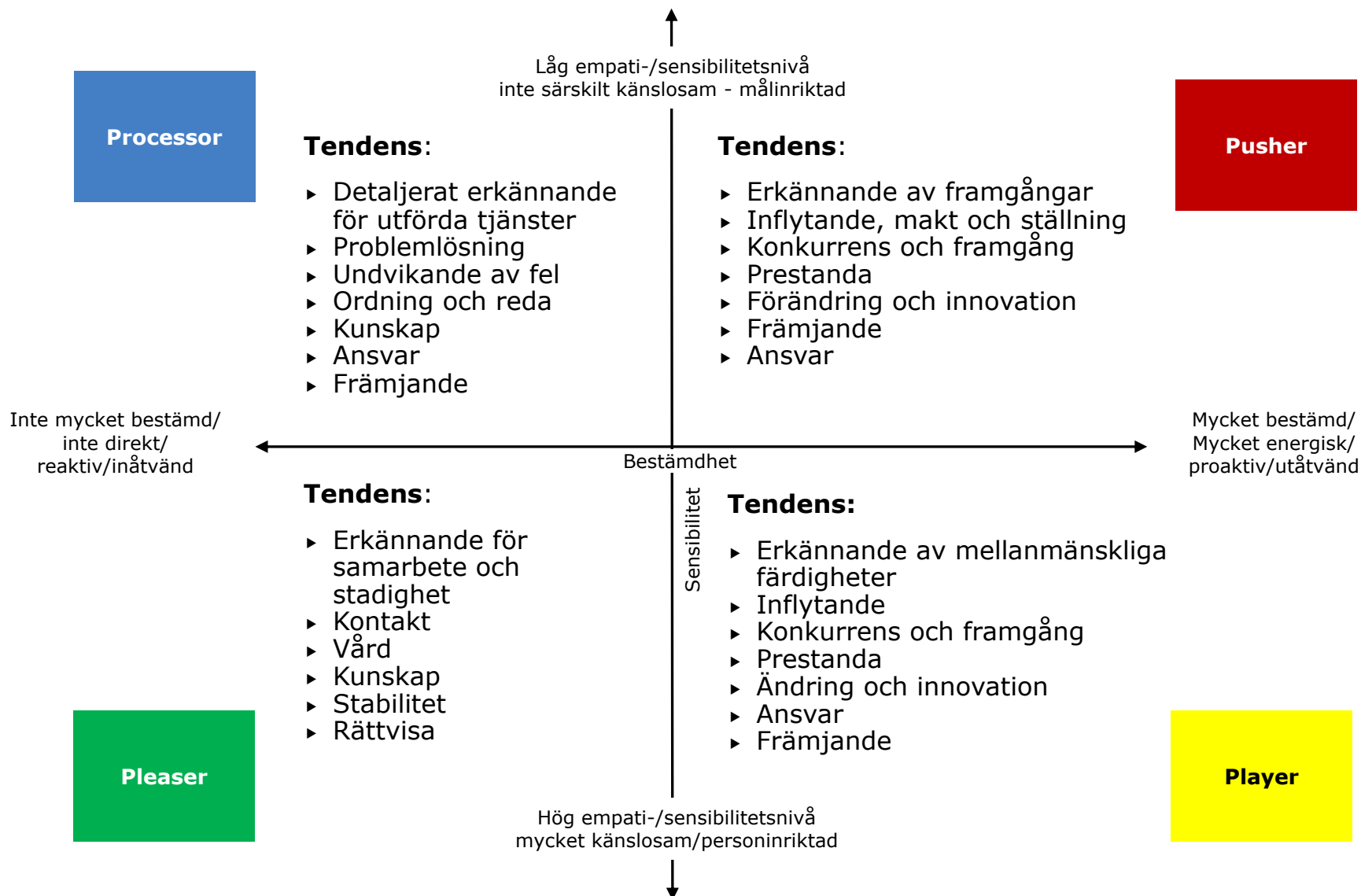
Gruppövning

1. Rita en bild på blädderblocket. Den ska symbolisera den aktuella personlighetsstilen och hjälpa dig att förklara egenskaperna hos din stil inför de andra grupperna.

1. Diskutera i din grupp vilka behov som din personlighetsstil har i kommunikationen. Skriv ner dina resultat.

Efteråt visar du din bild och din personlighetsstils behov vid kommunikation.

Vad driver de olika beteendetyperna?

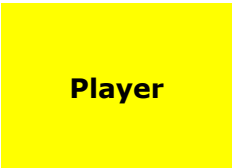
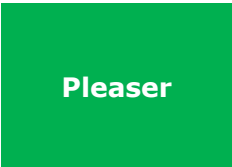


Baserat på sociala stilar i Merrill & Reid-modellen

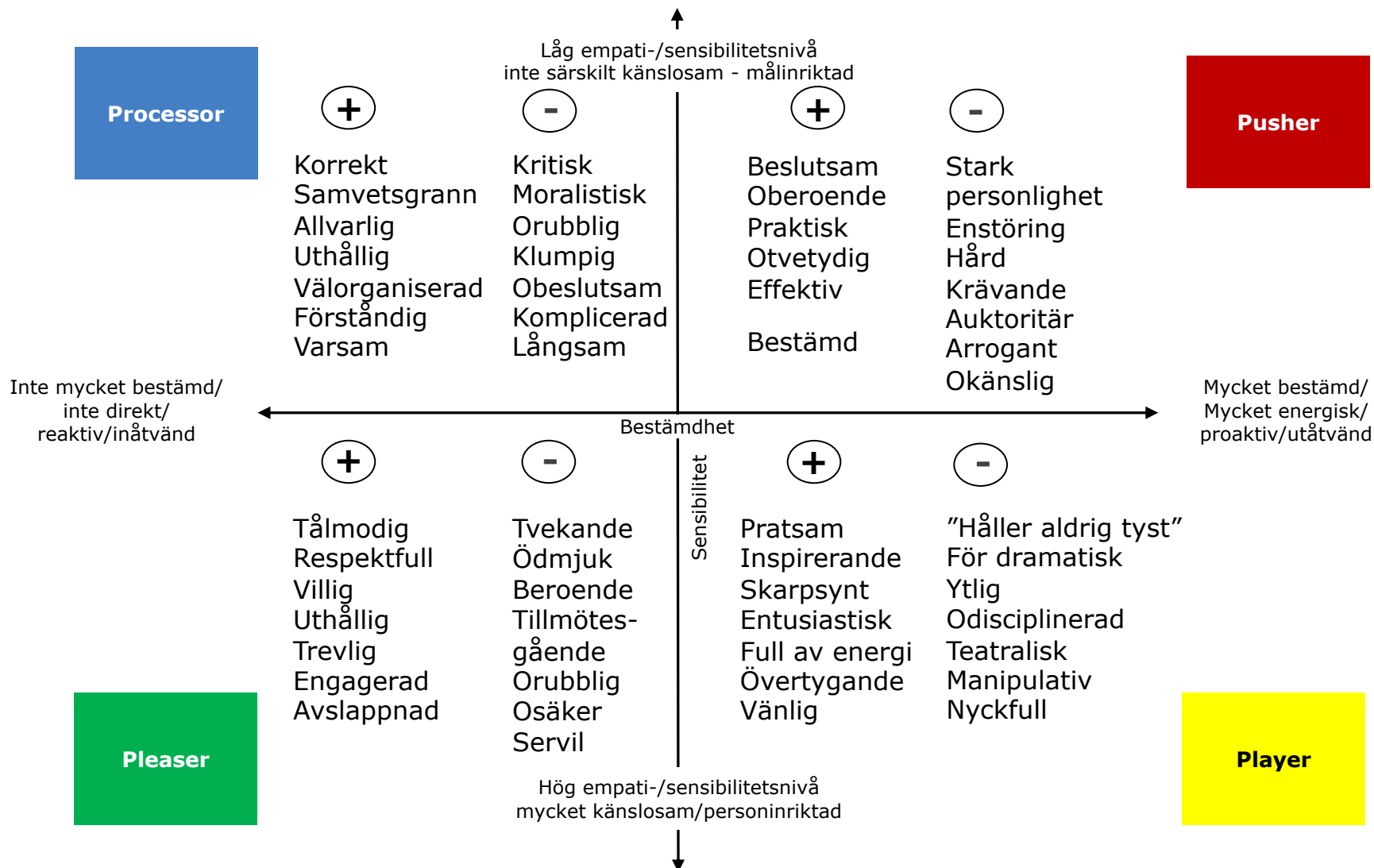
Personlighetsstilars karakterisering

Personlig- hetsstil	Styrkor	Svagheter	Behov
 Processor	▶ Koncentrerar sig på viktiga detaljer ▶ Tar beslut på ett mycket strukturerat sätt och är mer saklig än andra ▶ Följer förfaranden och standarder ▶ Är mycket diplomatisk ▶ Drar sig till kritiska tankar och ställer frågor	▶ Tappar bort sig i detaljer ▶ Försöker att undvika misstag och tvekar när beslut ska fattas ▶ Ovillig att försöka sig på något nytt ▶ Tar snabbt kritik personligt ▶ Försiktiga tankar och tenderar mot pessimism	▶ Exakt beskrivning av uppgifter/jobb ▶ Tillräcklig med tid för att avsluta uppgifterna ▶ Kräver bekräftelse och säkerhetsgarantier ▶ Specifik feedback kring utförda tjänster ▶ Tolerans i spända situationer/konflikter
 Pusher	▶ Tar ledningen ▶ Sätter saker i rörelse ▶ Fokuserar på omedelbara resultat ▶ Tar snabba beslut ▶ Accepterar utmaningar ▶ Ifrågasätter status quo ▶ Mycket lösningsinriktad	▶ Okänslig för andras känslor ▶ Ignorerar viktiga detaljer ▶ Skapar spänningar i arbetsgrupper ▶ Tar in för många uppgifter samtidigt ▶ Kräver för mycket av andra	▶ En stark position med mycket stort inflytande ▶ Svåra uppgifter ▶ Arbeta på egen hand ▶ Direkta svar, mindre diskussioner ▶ Lite kontroll eller övervakning ▶ Möjlighet till personlig framgång ▶ Utmaningar och image

Personlighetsstilars karakterisering

Personlig- hetsstil	Styrkor	Svagheter	Behov
 Player	▶ Mycket sällskaplig och gillar att underhålla andra ▶ Skapar en motiverande atmosfär ▶ Utstrålar optimism och entusiasm ▶ Gillar att vara i centrum ▶ Gillar att arbeta i lag ▶ Kan uttrycka sig klart och tydligt ▶ Uttrycker sina känslor till andra	▶ Tänker inte genom saker fram till deras logiska slutsats ▶ Betraktar möjligheter för optimistiskt ▶ Talar för mycket och är för impulsiv ▶ Försöker att göra för mycket på en och samma gång ▶ Gillar inte att vara själv	▶ Vänliga, trevliga omgivningar ▶ Möjligheten att ta beslut ▶ Offentligt erkännande av sina färdigheter ▶ Kunna ge råd till andra ▶ En "praktisk" inställning
 Pleaser	▶ Kommunikativ, har en lugnande verkan på andra ▶ Koncentrerar sig på människor ▶ Skapar en stabil omgivning ▶ Följer accepterade förfaranden ▶ Utvecklar specialexpertis ▶ Lyssnar uppmärksamt och tålmodigt	▶ Avvisar förändringar ▶ Klarar inte tidsfrister under press ▶ För tolerant och omtänksam ▶ Obeslutsam, tar aldrig ett beslut ▶ Trycker ofta ner sina egna behov	▶ Allvarligt menat erkännande ▶ Så lite konflikter som möjligt ▶ Fasta, definierade uppgifter ▶ Förklaring och förberedelse inför förändringar ▶ Reglerade, välordnade förfaranden ▶ Erkännande för utfört arbete ▶ Medveten om att han/hon ger ett viktigt bidrag till lagets framgång

Beteendemönster och motivering av kunder/handlare - Hur uppfattas den personliga stilen?



Baserat på sociala stilar i Merrill & Reid-modellen

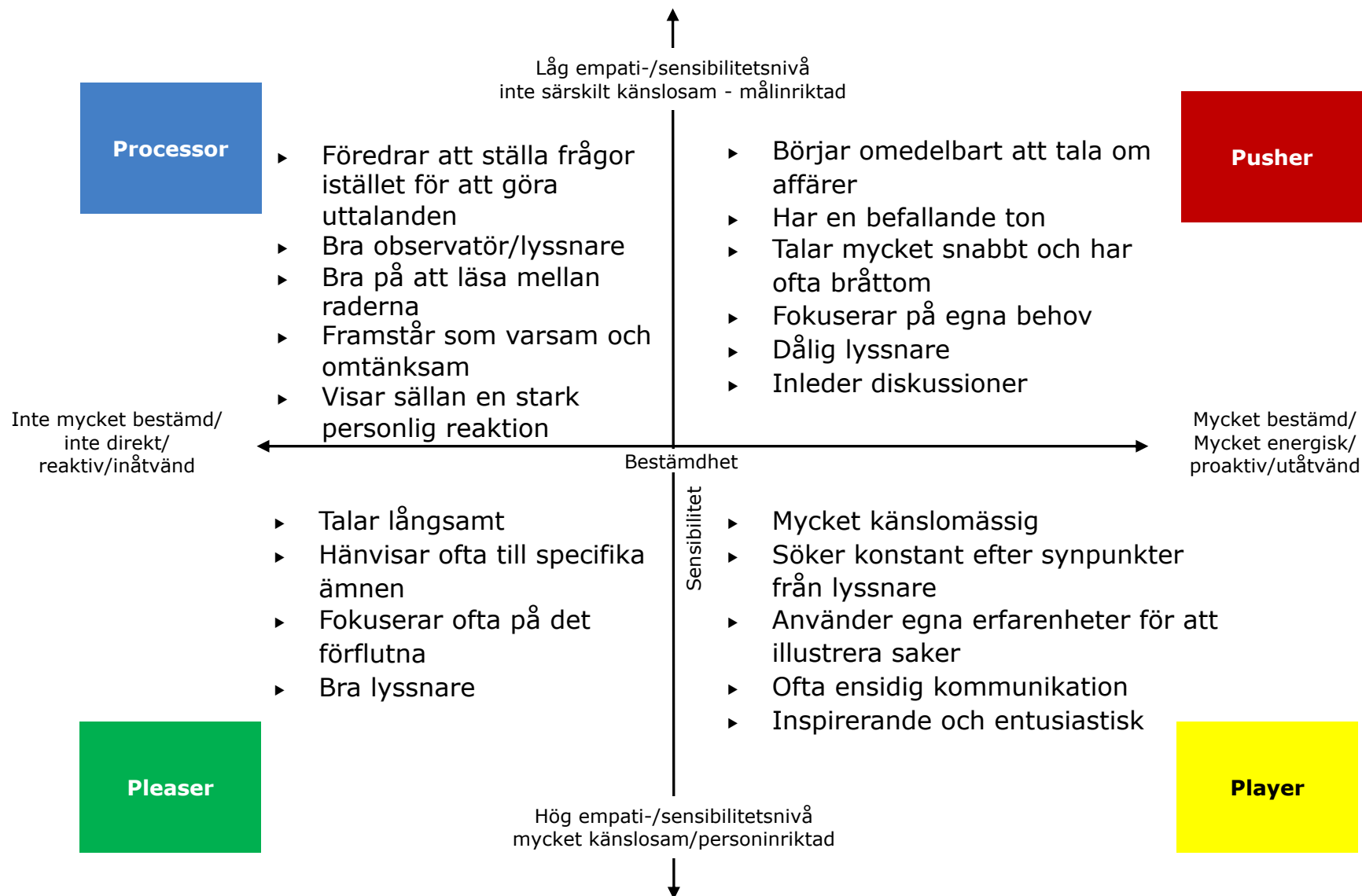
Personlighetsstil – Egenskaper



Gruppövning

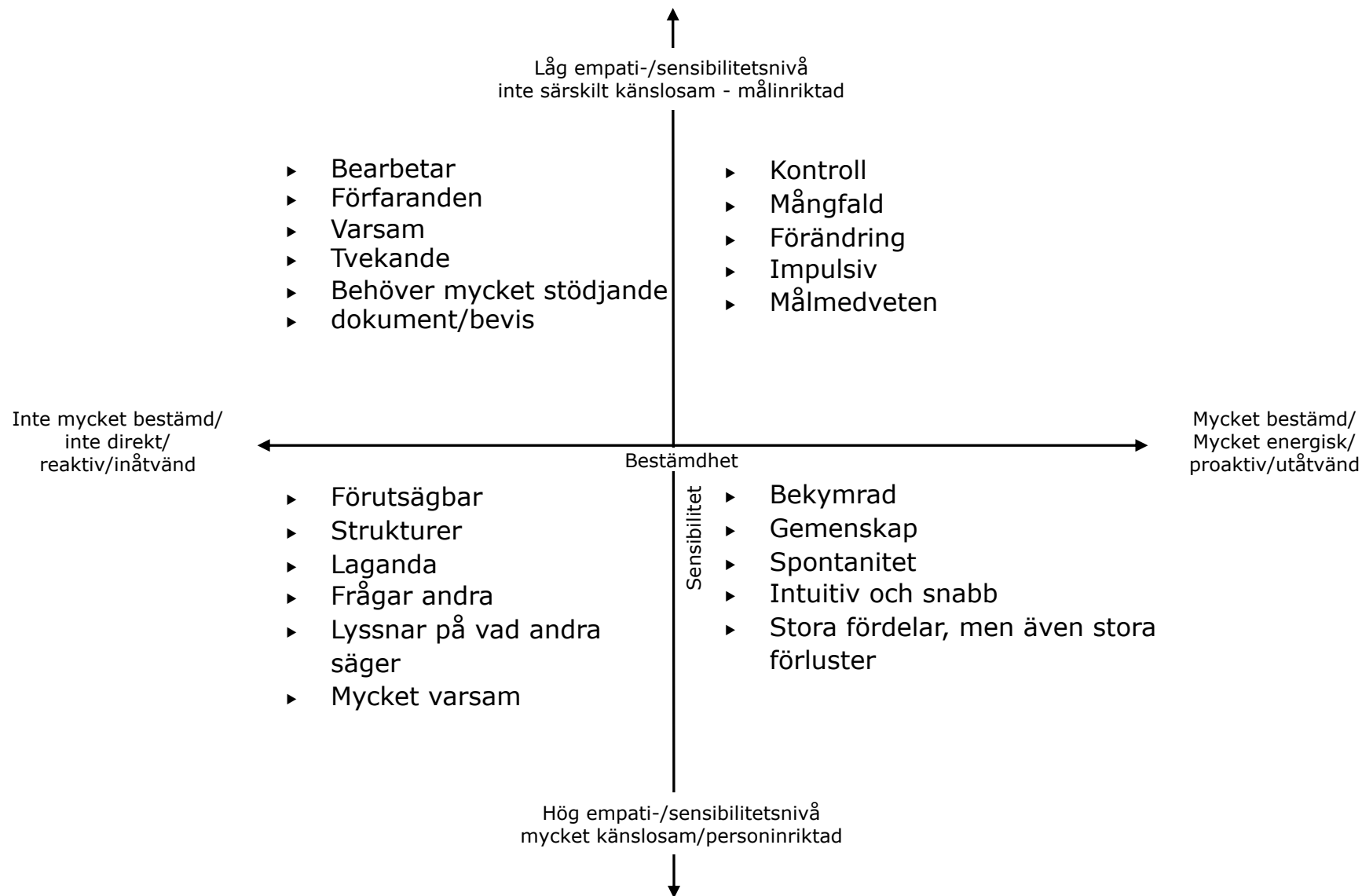
- ▶ Bilda fyra grupper och diskutera egenskaperna hos varje personlighetsstil gällande:
 - Språk och kommunikation
 - Arbete/arbetsstil
 - Beslutstagande
 - Beteende och framträdande
- ▶ Visa sedan dina resultat för gruppen.

Personlighetsstil – Egenskaper: Språk och kommunikation



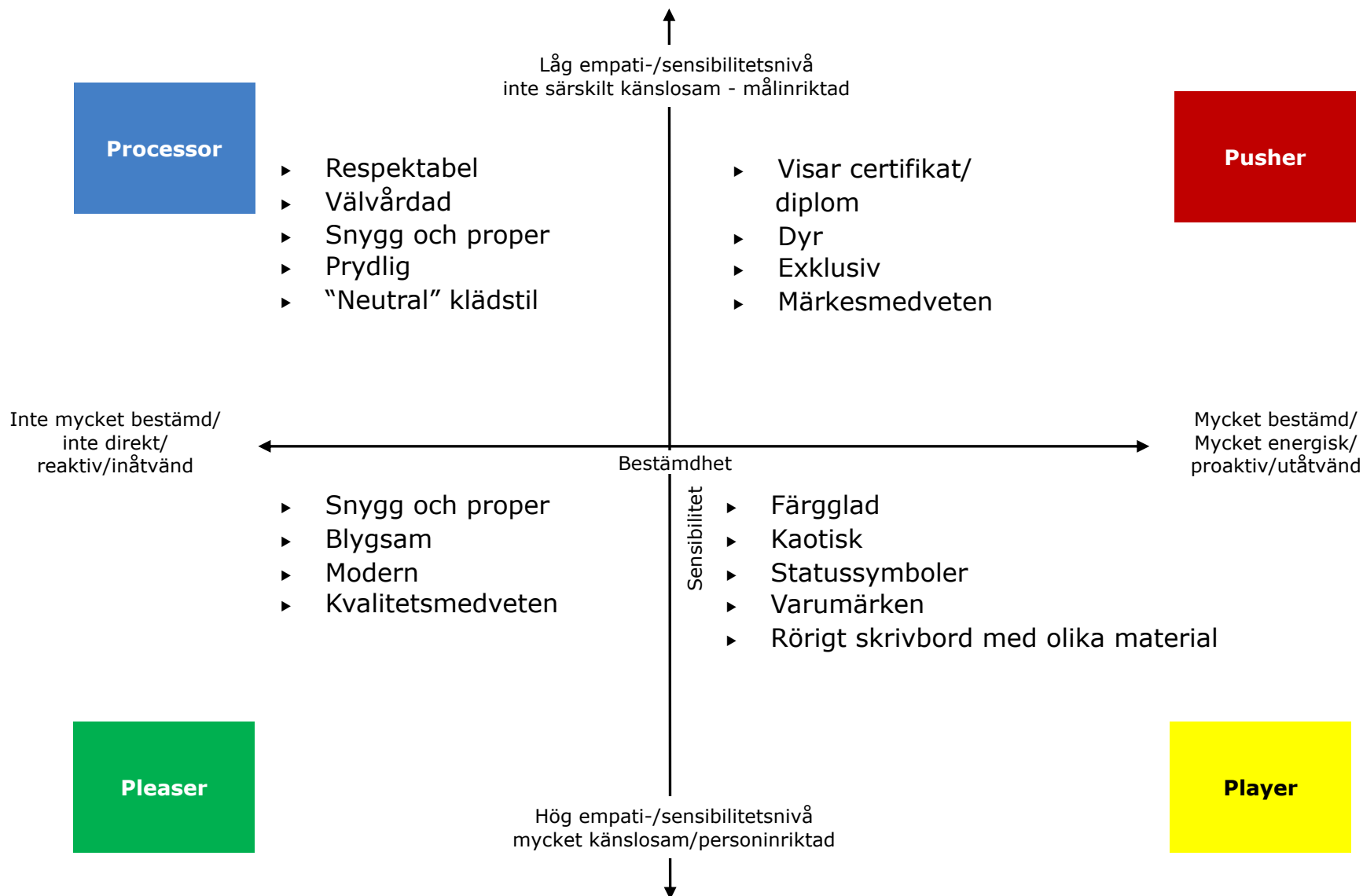
Baserat på sociala stilar i Merrill & Reid-modellen

Personlighetsstil – Egenskaper: Arbetsstil och beslutstagande



Baserat på sociala stilar i Merrill & Reid-modellen

Personlighetsstil – Egenskaper: Beteende/utseende



Baserat på sociala stilar i Merrill & Reid-modellen

Känna igen stilar



Gruppdiskussion

- Diskutera vilken stil som följande personer har?

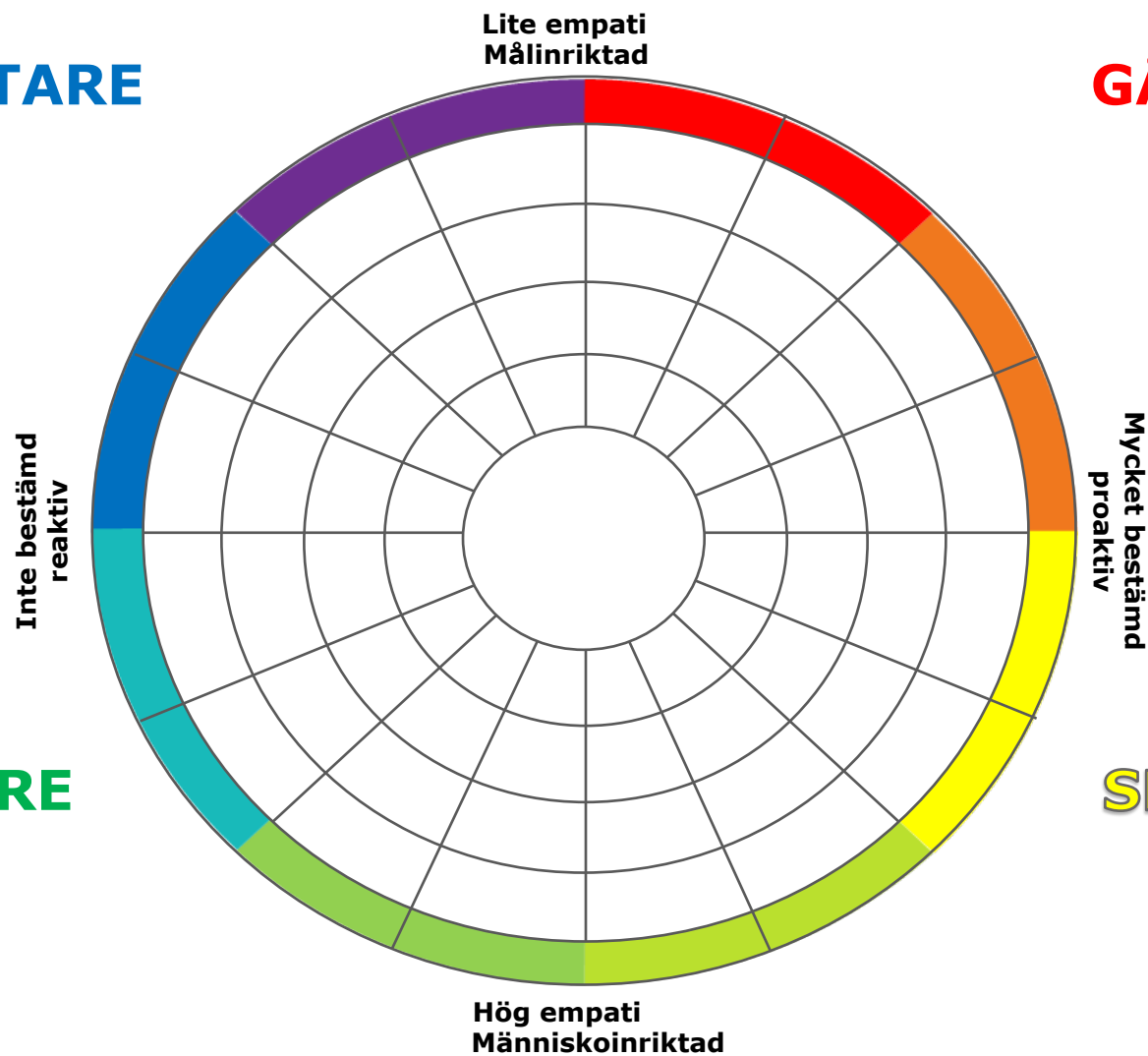
Din personlighetsstilar

BEARBETARE

GÅPÅARE

BEHAGARE

SPELARE



Känna igen den dominerande personlighetsstilen

Stefan Andersson är kraftfull och direkt och litar på sina egna färdigheter. Detaljerade arbetsuppgifter är inte hans grej. Han föredrar att frivilligt utföra svåra uppgifter som ofta kräver risker. Han är inte social och deltar sällan i sociala evenemang. Hans ledarskap är enväldigt. Han ger direkta instruktioner och förväntar sig att andra lyssnar på hans förslag. Många tycker att Stefan gillar att ange tonen men de erkänner att han är kraftfull och motiverad.

Känna igen den dominerande personlighetsstilen

Lena Söderberg är omsorgsfull. Hon genomför sina uppgifter noggrant och föredrar kvalitet framför kvantitet. Hon kan sitta länge vid sitt skrivbord och arbeta med detaljer utan att bli uttråkad. Även om hon har en viss uppfattning om en uppgift frågar hon andra om vad som förväntas, hur slutprodukten ska se ut och när den förväntas vara klar. Många personer anser att Lena är en mycket noggrann perfektionist. Lena känner inte sällan att hon skulle vilja klaga på andras slarviga arbetsstil, men hon vill inte göra någon upprörd och håller ofta inne med vad hon tycker.

Känna igen den dominerande personlighetsstilen

Annicka Ekblom gillar att arbeta för företaget. Många personer dras till henne. Även om hon inte har något formellt ledarskap tar hon ofta över det informella ledarskapet i en grupp. Hon är öppen för diskussioner och är mycket omtyckt av andra. Även om hon föredrar ett demokratiskt ledarskap är hon tillräckligt oberoende för att vägra ta sig an uppgifter som inte är roliga. Ibland får hon för mycket att göra genom att ta över uppgifter som hon inte alls gillar. Sedan ber hon andra att hjälpa henne. När hon leder andra har hon ibland svårigheter att disciplinera på pratsamma personer.

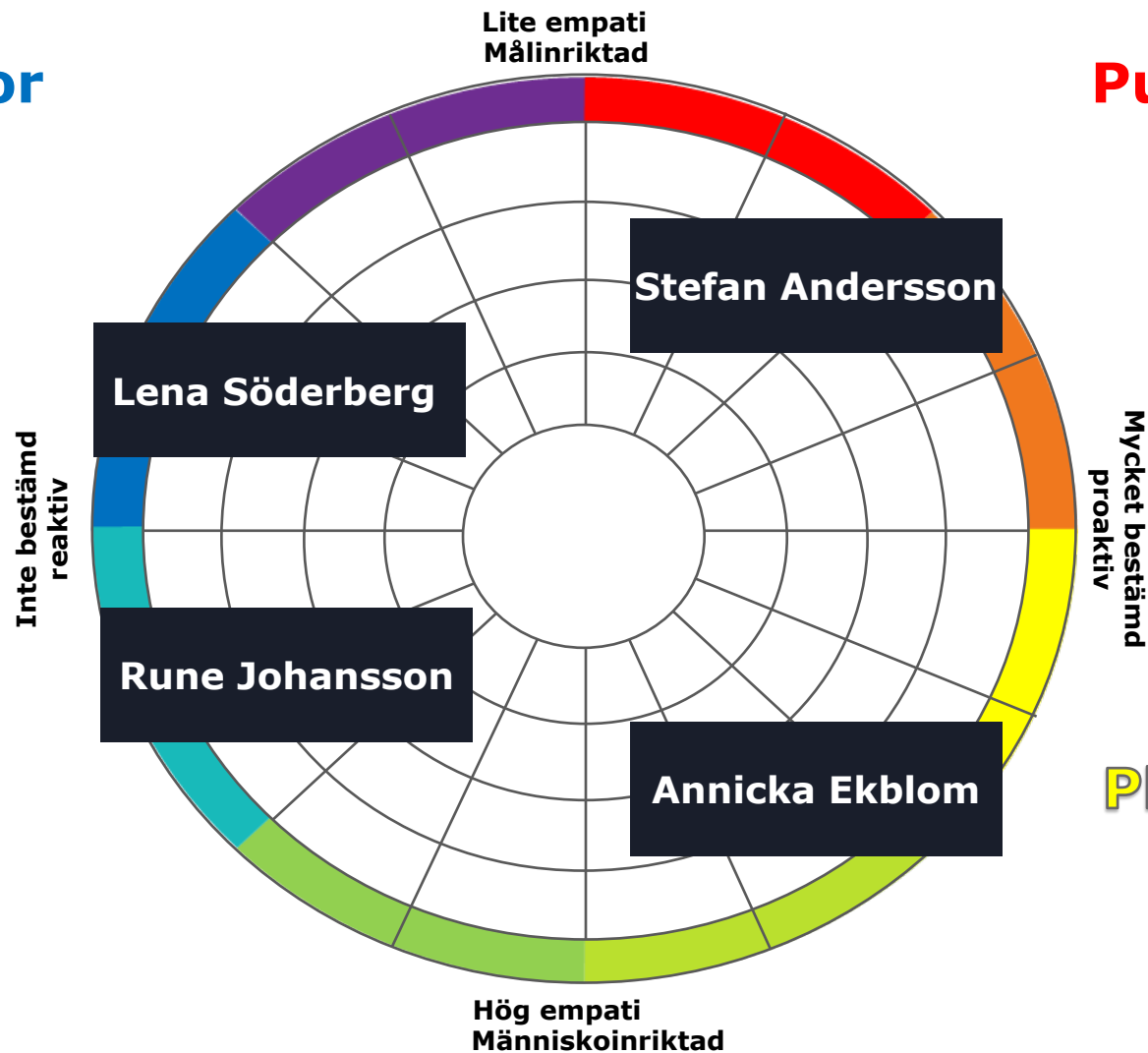
Känna igen den dominerande personlighetsstilen

Rune Johanson kan samarbeta väl med alla. Han planerar sitt arbete noggrant vilket gör att han kan arbeta kontinuerligt enligt en fastlagd plan. När han funnit sin arbetsmetod kan han hålla ett konstant tempo. Han kan oroas av rykten om förändringar på arbetsplatsen, till exempel om att nya rutiner eventuellt ska införas på hans avdelning. Kollegerna driver ibland med honom eftersom han sparar alla gamla dokument, men för honom är det viktigt att allt är organiserat på rätt sätt.

Känna igen de dominerande personlighetsstilarna

Processor

Pusher



Pleaser

Player

Känna igen dina kunders/ handlares personlighetsstilar



Individuellt arbete

- ▶ Ange stilarna hos de tre kunder/ handlare eller personer som du inte lätt kommer överens med:
 - Vilken är hens personlighetsstil och varför (följande bilder hjälper dig att bedöma stilen).
 - Placera dem i ett färghjul.
 - Tänk över skillnaden mellan din färg och personens

De viktigaste insikterna | Känna igen stilar

Gåpåarens egenskaper

Gåpåare är ambitiösa och målinriktade och vill vinna. De är mycket duktiga på att ta beslut. Utöver det är de dominanta och i vissa fall okänsliga mot andra personer.

Bearbetarens egenskaper

Bearbetare drivs huvudsakligen av fakta och siffror och gillar struktur och system. Många beslut bedöms i detalj och tas på rationell basis. Människor är inte lika intressanta som fakta och siffror. Småprat är inte viktigt för dem.

Behagarens egenskaper

Behagaren drivs av harmoni eftersom människor är viktiga för dem. De försöker ofta att inte sticka ut i gruppen eller orsaka disharmoni. Detta återspeglas hos vissa av en anpassning till deras omgivning.

Spelarens egenskaper

Spelare behöver frihet och nöje. De vill ofta vara del av en grupp och initiera lagets dynamik. De fokuserar på idéer och inte på hur de genomförs. De vill sticka ut och pröva på nya saker. Detta återspeglas i vissa fall genom deras beteende: på deras skrivbord hittar du bilder av dem när de ägnar sig åt roliga aktiviteter, till exempel på en äventyrsresa, och när de arbetar i team.

VI Personlighetsstilar

Anpassa din stil

Anpassa min stil



Gruppövning

- ▶ Hur kan du på effektivt sätt hantera varje personlighetsstil?
- ▶ Dela in fyra grupper och arbeta med följande:
 - Vad göra och inte göra?
 - Vilka användbara ord och meningar finns i kommunikationen?

Anpassning

Stil	Göra	Inte göra	Användbara ord/meningar
Processor			
Pusher			
Player			
Please			

Hur du hanterar olika personlighetsstilar - "Analytikern (Bearbetaren)"

Göra	Inte göra
▶ Använd jämförelsedata ▶ Hänvisa till uppenbara, logiska fakta och fördelar och använd kalkylblad ▶ Koncentrera dig på detaljer och håll dig till dem ▶ Ha alla fakta till hands ▶ Var välorganiserad ▶ Se till att skriftliga dokument finns om ett beslut tas ▶ Lyft fram bearbetarens intresse för forskning, statistik osv. ▶ Tillhandahåll detaljerade svar ▶ Klargör noggrant alla invändningar ▶ Betona kvalitet, pålitlighet och säkerhet	▶ Vara oklar eller för flyktig, speciellt vid besvarande av frågor ▶ Spontant föreslå ett möte eller avsluta ett möte för snabbt ▶ Tala om person- eller familjeproblem innan ni känner varandra väl ▶ Ryggdunkande och andra gester eller beteenden som är för personliga ▶ Tala högt eller vara hotfull ▶ Vara smickrande, övertygande eller övertala hen att göra något

Processor

Hur du hanterar olika typer av beteenden - "Man of Action (gåpåaren)"

Göra	Inte göra
▶ Svara direkt och kortfattat ▶ Säg vad som behövs göras, inte varför ▶ Betona resultat ▶ Erbjud alternativ och val ▶ Peka ut logiken bakom idéer och förfaranden ▶ Håll med om pusher åsikt ▶ Undvik taktlösa uttalanden	▶ Vägled vid tvekan ▶ Fokusera på problem ▶ Överdriven vänlighet ▶ Generaliseringar ▶ Presentera för många detaljer ▶ Repetition, tala för mycket ▶ Komma med påståenden som inte är kontrollerbara ▶ Vilja att ta beslut för pusherns räkning

Pusher

Hur du hanterar olika typer av beteenden - "Underhållaren (spelaren)"

Göra	Inte göra
▶ Framhåll allt som är nytt, speciellt eller ovanligt ▶ Visa dina kommunikativa färdigheter ▶ Lyft fram referenser från experter och opinionsledare ▶ Ge möjlighet att ge och ta under samtalet ▶ Undvik att dominera samtalet ▶ Var öppen, vänlig och hjärtlig ▶ Utstråla entusiasm ▶ Lyssna uppmärksam ▶ Avsätt tid för att etablera ett förhållande	▶ Försumma att ägna tillräcklig uppmärksamhet åt sociala frågor ▶ Prata oavbrutet eller för mycket ▶ Avvisa förslag och avbrott ▶ Vara brysk, kall eller introvert ▶ Vara nedlåtande ▶ Låta dig drivas bort från samtalsämnet

Player

Hur du hanterar olika typer av beteenden - "Den hjälpsamme (behagaren)"

Göra	Inte Göra
▶ Var tålmodig när du försöker ta reda på kundens/handlarens mål ▶ Framhåll hur ett intelligent tillvägagångssätt leder till målet, steg för steg ▶ Prata om tillförlitlighet och konsistens ▶ Lyssna uppmärksamt ▶ Var uppriktig, öppen och okomplicerad ▶ Tala tyst och vara avslappnad	▶ Vara för direkt ▶ Verka för beslutsam eller för krävande ▶ Försöka driva fram saker ▶ Utelämna för många detaljer ▶ Plötsliga hopp från ett tankespår till ett annat

Pleaser

Anpassa din kommunikation – Applicera på dina kunder/handlare



Individuellt arbete

- Välj tre av dina kunder/handlare som du redan bedömt:
 1. Vad kan du göra för att förbättra kommunikationen/förhållandet?
 2. Visa resultatet utan att tala om namnet på personen.

Simulering



Gruppövning

- ▶ Förbered ett fall.
- ▶ Var förberedd för att möta en bearbetare/gåpåare/spelare/behagare.

Simulering

Beteenden: Kom ihåg att varje 4P personlighetsstil har olika egenskaper och även visar dem.

	BEARBETARE	GÅPÅARE	SPELARE	BEHAGARE
	Struktur och detaljer är viktigt för dig. Du frågar många inträngande frågor, tenderar att se fler problem än lösningar och använder detaljerade meningar som: I onsdags talade jag med Stefan Andersson på ert backoffice för tredje gången och han lovade mig att skulle vara färdig den"	Framgång och dynamik är viktigt för dig. Du vill uppnå mycket och har inte tid för människor som inte "fungerar" som du förväntar dig. Du talar kraftfullt och direkt som t.ex.: "De där idioterna..."	Skämt och erkännanden är viktiga för dig. Du är en optimist, men tenderar att överdriva och generalisera och säga saker som "Jag tycker inte längre om mitt arbete. Vilka småsinta människokr...".	Ett kontrollerat tillvägagångssätt och harmoni är viktigt för dig. Du är lättskrämd och undviker att uttrycka din åsikt direkt: "Det beror på...", "det är inte så viktigt...".

De viktigaste insikterna | Anpassa sig till stilar

Anpassa sig till bearbetaren

När du möter bearbetare ska du se till att ge tillräckligt med detaljer och tid att smälta dem. Använd statistik eller studier som stödjer dina idéer och tänk igenom dem hela vägen. Småprat uppskattas inte.

Anpassa sig till behagaren

När du möter behagare ska du se till att du både ger och tar emot personlig information så att behagaren kan förstå dig som person. Eftersom behagare inte gillar förändringar ska du se till att skapa ett stegvis närmande och stöd för att kunna ändra på saker och ting.

Anpassa sig till spelaren

När du möter spelare (gul) ska du se till att visa entusiasm och energi. Ge sammanfattande information på ledningsnivå. Ge dem frihet och låt dem utveckla idéer. Övertyga dem genom att hänvisa till personer eller nyheter.

Anpassa sig till gåpåaren

När du träffar gåpåare (röd) ska du ge sammanfattande information på ledningsnivå. Ge gåpåaren valfrihet och låt hen ta det slutliga beslutet. Småprat uppskattas inte.

VII

Sammanfattning och personlig handlingsplan

Personlig handlingsplan



Individuellt arbete

- Samla dina insikter från handlingsplanen som du fyllt i efter varje kapitel och upprätta en specifik personlig handlingsplan.

Feedback Modul 5

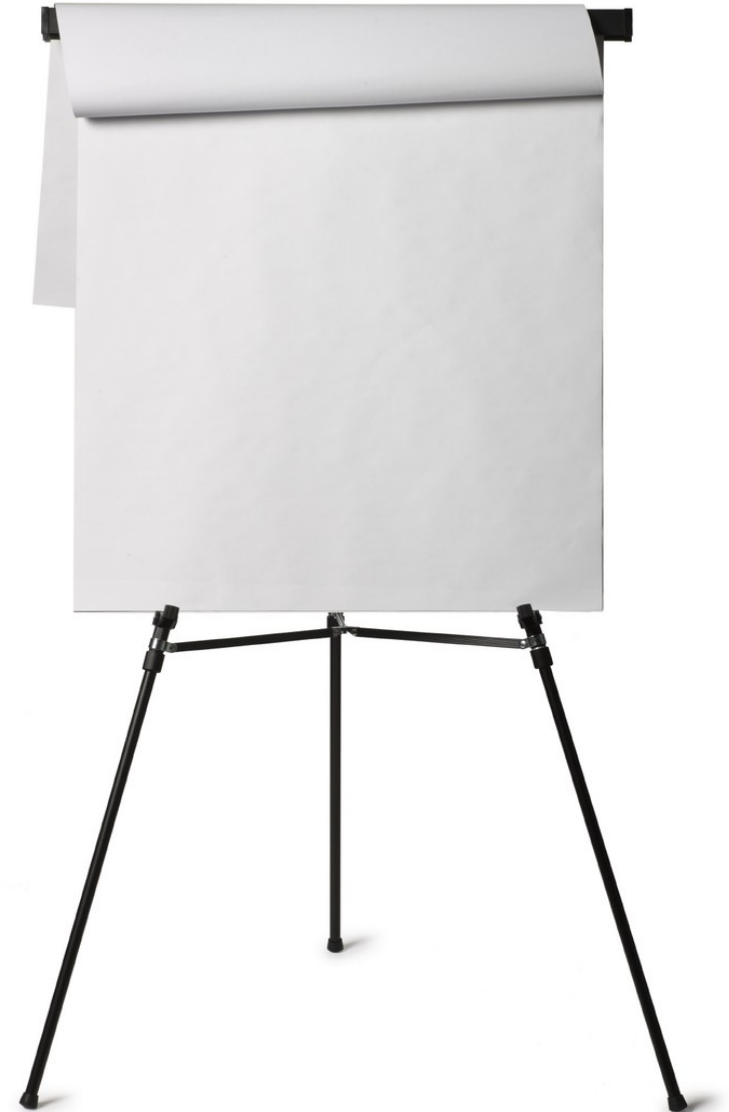


Feedback i hela gruppen

- Vilka var de viktigaste insikterna du fick under utbildningen?
- Hur kan du implementera dem i ditt dagliga arbete, med start i övermorgon?

Sammanfattning av utbildningen

- ▶ Förstå personlighetsstilar
- ▶ Egen stil
- ▶ Känna igen
- ▶ Anpassa



Läxa



Läxa

Reflektion och saker att ta med till nästa utbildningsomgång

- ▶ Vilka av dina insikter kan du genomföra?
- ▶ Vad gick bra?
- ▶ Vilka svårigheter hade du?
- ▶ Gå igenom minst ytterligare tre av dina kunder/handlare, bedöm deras personlighetsstil och hur du ska anpassa ditt beteende.

Läxa: Applicering på mina kontakter

Kontakt	Beteendets omfattning	Strategi

Nästa steg

- ▶ Läxa
- ▶ Kunskapstest



1	Personlighetsstilar...	Det finns fyra olika personlighetsstilar.	De flesta av oss uppvisar 1-2 dominanta stilar.	Alla personlighetsstilar är lika mycket värda.	När jag sätter samman ett team ser jag till att det innehåller medlemmar med samma stil så att kommunikationen fungerar bra.
2	Om du vet vilken personlighetsstil du är hjälper det dig att...	...förstå varför du beter dig som du gör.	...få ökat självförtroende.	...få insikt om varför du känner dig bekväm eller obekvämt när du interagerar med olika personer.	...reducera konflikter och disharmoni när du interagerar med andra människor.
3	Beteende...	...avgörs till 25 % av genetiska faktorer.	...avgörs helt och hållet av den utbildning man har.	...kan förändras över tid.	...utvecklas till övervägande del utifrån de erfarenheter man gör.
4	Faktorer som påverkar personlighetsstilar är...	...kompetens.	...självsäkerhet.	...kunskap.	...sensibilitet/känslighet/empaty.
5	Följande personlighetsstilar definieras i vår modell...	Bearbetare	Åklagare	Agitator	Gåpåare
6	Bearbetaren fokuserar på...	...data och siffror.	...känslomässiga band som uppstår människor emellan.	...att vara rationell i beslutstagandet och tycka om att göra beräkningar.	...roliga aktiviteter.
7	Vårt beteende uppvisar en naturlig och en anpassad stil som har följande egenskaper:	Alla har samma naturliga stil, den anpassade stilen är den individuella stilen.	Den anpassade stilen kan utvecklas över tid.	Den naturliga stilen framträder i en pressad situation.	Den anpassade stilen kan variera beroende på situation/roll.
8	En gåpåare..	... är dominant.	...talar högt och tydligt.	... är ofta lite blyg.	... tycker om att ta beslut.
9	En behagare...	...bryr sig inte om huruvida teamet fungerar harmoniskt.	... har ofta foton på familjen på skrivbordet.	... vill inte sticka ut för mycket.	... är intresserad av personen som hen jobbar tillsammans med.
10	Typiska starka sidor:	En behagare har en lugnande effekt på andra eftersom människor är centrala för behagaren.	En gåpåare tar ledningen och ser till att det händer saker.	En spelare är mycket bra på detaljer.	En bearbetare litar på sin magkänsla och tar ofta beslut utifrån känslor.
11	Typiska "Do's and Dont's" är:	Gåpåaren måste ha en sammanfattning från ledningen för att kunna ta beslut. Hen gillar inte detaljinformation.	Spelaren behöver mycket detaljinformation för att kunna ta beslut. Glöm inte att förse hen med dessa uppgifter.	En bearbetare behöver mycket detaljinformation för att ta ett beslut. Hen är inte lika förtjust i småprat som spelaren.	En behagare behöver harmoni runt omkring sig. Uppmärksamma behagaren som person. Börja inte prata affärer direkt när ni möts.
12	Konflikter..	...uppstår ofta mellan olika personlighetsstilar.	...kan lösas genom att man först tar itu med den känslomässiga nivån och därefter den rationella nivån.	...kan lösas genom att anpassa din stil. Det är nyckeln till framgång.	...uppstår ofta mellan personer med samma personlighetsstil.

Personlighetsstilar...	Det finns fyra olika personlighetsstilar.	De flesta av oss uppvisar 1-2 dominanta stilar.	Alla personlighetsstilar är lika mycket värda.	När jag sätter samman ett team ser jag till att det innehåller medlemmar med samma stil så att kommunikationen fungerar bra.
Om du vet vilken personlighetsstil du är hjälper det dig att...	...förstå varför du beter dig som du gör.	...få ökat självförtroende.	...få insikt om varför du känner dig bekväm eller obekvämt när du interagerar med olika personer.	...reducera konflikter och disharmoni när du interagerar med andra människor.
Beteende...	...avgörs till 25 % av genetiska faktorer.	...avgörs helt och hållet av den utbildning man har.	...kan förändras över tid.	...utvecklas till övervägande del utifrån de erfarenheter man gör.

Faktorer som påverkar personlighetsstilar är...	...kompetens.	...själsäkerhet.	...kunskap.	...sensibilitet/känslighet/empati.
Följande personlighetsstilar definieras i vår modell...	Bearbetare	Åklagare	Agitator	Gåpåare
Bearbetaren fokuserar på...	...data och siffror.	...känslomässiga band som uppstår människor emellan.	...att vara rationell i beslutstagandet och tycka om att göra beräkningar.	...roliga aktiviteter.
Vårt beteende uppvisar en naturlig och en anpassad stil som har följande egenskaper:	Alla har samma naturliga stil, den anpassade stilen är den individuella stilen.	Den anpassade stilen kan utvecklas över tid.	Den naturliga stilen framträder i en pressad situation.	Den anpassade stilen kan variera beroende på situation/roll.
En gåpåare..	... är dominant.	...talar högt och tydligt.	... är ofta lite blyg.	... tycker om att ta beslut.

Typiska starka sidor:	En behagare har en lugnande effekt på andra eftersom människor är centrala för behagaren.	En gåpåare tar ledningen och ser bra på detaljer. till att det händer saker.	En spelare är mycket bra på detaljer.	En bearbetare litar på sin magkänsla och tar ofta beslut utifrån känslor.
Typiska "Do's and Dont's" är:	Gåpåaren måste ha en sammanfattning från ledningen för att kunna ta beslut. Hen gillar inte detaljinformation.	Spelaren behöver mycket detaljinformation för att kunna ta beslut. Glöm inte att förse hen med dessa uppgifter.	En bearbetare behöver mycket detaljinformation för att ta ett beslut. Hen är inte lika förtjust i småprat som spelaren.	En behagare behöver harmoni runtomkring sig. Uppmärksamma behagaren som person. Börja inte prata affärer direkt när ni möts.
Konflikter..	...uppstår ofta mellan olika personlighetsstilar.	...kan lösas genom att man först tar itu med den känslomässiga nivån och därefter den rationella nivån.	...kan lösas genom att anpassa din stil. Det är nyckeln till framgång.	...uppstår ofta mellan personer med samma personlighetsstil.