

# HESTE ASSISTERET LÆRING FOR SÆLGERE

Fag: Grundlæggende salgspysykologi  
Sted: IBA Kolding  
Underviser Jens Lassen  
Hold: Efterår / vinter 2015-2016  
Bedømt med karakteren 12 inkl. mundtligt forsvar



Konsulent fra Jyske Bank træner fokus og målrettethed

30. DECEMBER 2015

EQUINA

Ellen Kirstine Hvidt

Anslag 19.986

# INDHOLD

1. Indledning.....	1
2. Problemstilling.....	2
3. Problemformulering.....	2
4. Metode.....	3
5. Teori og begrebsafklaring.....	3
5.1. Afgrænsning.....	3
5.2. Teorier og modeller.....	3
6. Empiri og analyse.....	6
7. Diskussion.....	7
8. Konklusion.....	8
9. Perspektivering.....	8
Referencer.....	9

## 1. Indledning

I en erkendelse af, at jeg ikke har opmærksomhed nok på salg i min virksomhed Equina, har jeg valgt at tilmelde mig Salgspsykologi på IBA. Da jeg dels selv sælger, dels skal hyre eksterne sælgere ind, men også bruger en del af den psykologi som ligger i salgspsykologi, på de kurser vi tilbyder, har jeg glædet mig til at få denne nye og praktiske vinkel ind i mit virke som konsulent og virksomhedsejer. Nu glæder jeg mig til at få sat ord på noget af den viden, jeg har fået på dette kursus og sætte det i relation til min niche indenfor Heste Assisteret Læring og Lederudvikling (HALL).

For at skabe forståelse for hvad HALL er vil jeg give en kort introduktion til HALL og Equina. Lad mig starte med en udtalelse fra Major Henrik Gilberg, der fortæller: "Hestene var med til at sætte fokus på om jeg er tydelig i mit kropssprog, og om mit kropssprog underbygger det budskab, jeg ønsker sende?" Udtalelsen kom 3 år efter, at han var på et af Equinas lederkurser. En læring, der havde sat varige spor.

Da heste ikke kan skelne ret mange ord, så er vi som mennesker nødt til at kommunikere med hestene nonverbalt, hvis vi ønsker at gøre os forståelige. Til gengæld er heste mestre i det nonverbale, da deres overlevelse i naturen har været afhængig af, om de opfattede signaler fra de andre i flokken og fornemmet hvis et rovdyr var ved at snige sig ind på dem.

Siden 2006 har jeg brugt heste til at skabe et træningsrum for ledere og teams, hvor de har kunnet træne nonverbal kommunikation, nærvær, empati og handlekraft. I 2008 stiftede jeg Equina, og nu har jeg et

freelance konsulenthold på 5 konsulenter, som jeg kan trække på. Vores kunder er ledere- og teams fra det offentlige og private virksomheder.

Jeg tror på, at udbyttet ved HALL også vil være interessant for sælgere i forhold til deres performance.

## 2. Problemstilling

I en undersøgelse lavet af Sales Partners (slide fra undervisningen ved Jens Lassen) ligger 65 % af årsagerne hos sælgeren, når der vælges leverandører. Ud af de 65 % er tillid 24 %, relationer 21 % og salgstekniske evner 20 %. Ifølge Peter og Jens Hindkjær handler 80 % af succesen i et salg om ens personlighed. Om hvordan man ser sig selv, om ens mentalitet, ens selvværd, fokus og tilstand (Hindkjær & Hindkjær, 2007). Ifølge Hald og Olsen (Hald & Olsen, 2010) er det vigtigt som sælger at arbejde med sig selv og sin personlighed og gennemslagskraft, hvilket også har stor betydning i forhold til ens kommunikation med kunden.

Det vil sige, at en stor del af en sælgers succes ligger sælgerens personlighed, og i hvordan sælgeren er til at opbygge tillid og gode relationer, hvor også kropssproget spiller en stor rolle, da vi for at opbygge tillid og relationer må kommunikere og kommunikation for en stor del sker gennem vores kropssprog (Hald & Olsen, 2010).

DiSC personprofilen i forskellige udgaver er ofte anvendt som et redskab for sælgere, til at blive klogere på sig selv, og den adfærd og kommunikation, der er hensigtsmæssig i forhold til deres kunder og deres forskellighed i relation til de forskellige faser under salget.

Jeg oplever dog, at mange ikke bruger deres viden om personprofiler optimalt i dagligdagen, og dermed ikke får optimeret deres salg. De mangler et træningsrum, hvor de kan træne adfærdsændringer og få en klar feedback på, hvordan den påvirker andre.

Når jeg ser de tilbagemeldinger jeg får fra vores leder- og teamudviklingskurser, og sammenholder det med at tillid og relationer står for en stor del af en sælgers succes, så må jeg formode, at sælgere også vil kunne øge deres præstation ved at komme på vores kurser med HALL

Det ledere mig til følgende problemformulering.

## 3. Problemformulering

Hvordan kan man som sælger få øget selvindsigt og træne ønsket adfærd med HALL med udgangspunkt i ens DiSC personprofil og dermed øge ens salgsresultat?

## 4. Metode

For at svare på problemformuleringen, vi jeg bruge:

- Den treledede kommunikationsmodel
- Joharis vindue
- Viden om personlige egenskaber, der er vigtige for en sælger
- Teori omkring DiSC personprofilen,
- Teori om kropssprogets betydning i forhold til salg
- Viden om HALL

Til at underbygge besvarelsen har jeg haft en gruppe på tre personer på et testkursus, Bo Frik Mauritzen, sælger hos Nordic Wavin, Birgitte Kurop, ledelsekonsulent, sælger og partner i Ukon samt Jeannette Holtegaard, der er underviser. Lige efter kurset har jeg foretaget et interview af Bo og Birgitte. Endvidere har jeg foretaget et semistruktureret telefoninterview af Torben Lunn, Lunn Plus, der i sit virke bruger DiSC som et redskab. Han har haft egne konsulenter og kunder på kurser med brug af HALL og DiSC.

## 5. Teori og begrebsafklaring

### 5.1. Afgrænsning

Jeg vil i min teori fokusere på begreber og viden, der bidrager ind i forståelsen af DiSC personprofiler i forhold til salg, og jeg forholder mig ikke til værdien af faglige og salgsteknisk viden. I forhold til DiSC forholder jeg mig i opgaven til personernes selvbillede.

### 5.2. Teorier og modeller

**Den treledede kommunikationsmodel:** "Afsender – Budskab – Modtager" giver et enkelt overblik over kommunikationsprocessen (Hald & Olsen, 2010, s. 99 - 103). Som sælger afsender du budskaber til kunden, og det er dit ansvar, at kunden forstår budskabet.

Som afsender bruger du kommunikation som et middel til at opnå et bestemt mål, og kommunikationen sker både verbalt og nonverbalt. (Hald & Olsen, 2010, s. 109) Som afsender har det værdi, hvis du har god selvindsigt og både kender dine styrker og svagheder. Samtidig er det vigtigt at du opfattes som troværdig med integritet og gennemslagskraft.

Når et budskab skal overleveres er der stor risiko for fejlfortolkning. For at sikre, at et budskab bliver forstået, er det derfor vigtigt, at du fornemmer og er åben for de signaler modtageren / kunden sender, at du er i dialog, og du skaber et rum, hvor der er tillid, og det er legitimt at stille spørgsmål.

Modtageren, din kunde vil vurdere dig fra det øjeblik I mødes, og det vil også være på de nonverbale signaler.

**Joharis Vindue:** Som sælger er det af stor værdi, at have selvindsigt. Dvs. dels have så stort et område i modellen (se fig. 1), der er kendt for os selv, og vide hvor stort vores åbne område er i forskellige situationer. I vores blinde område, ligger der et udviklingspotentiale for selvindsigt. Det ukendte område har også et

potentiale, men oftest vil det kræve en terapeut, eller det kan dukke op, når vi bliver presset positivt eller negativt. <sup>1</sup>



## Johari vinduet

(Joseph Luft & Harry Ingham)



Figur 1 Joharis vindue. Slide udleveret af Jens Lassen.

**De personlige egenskaber** for en sælger er af stor betydning. De handler bl.a. om at virke tillidsfuld, have en positiv adfærd, situationsfornemmelse og empati, være resultatorienteret, have selvtillid og god selvværdsfølelse samt have personlig gennemslagskraft. Det er også af stor betydning, at kunne opbygge gode relationer. (Hald & Olsen, 2010, s. 40 - 42)

**DiSC personprofilen** er en adfærdsprofil, der kan være med til gøre os opmærksom på hvilken adfærd, vi er tilbøjelig til at udvise i bestemte situationer (Hejgaard & Sørensen, 2013). Den er påvirkelig af situationen og afhænger også af, hvad vi har med både genetisk og fra vores miljø. (Materiale udleveret af Jørgen Friis, Estimate). Når vi taler om typer, har vi skåret alle nuancer væk, og kun de store linjer træder frem, det er derfor vigtigt, at vi kun ser profilerne som et hjælperedskab at arbejde ud fra, både når vi arbejder med os selv og når vi skal tilpasse vores salg til kunden. I forhold til kunden og dennes beslutningsproces spiller kundens profil også en vigtig rolle, når det gælder f.eks. tid, mængde af information og tryk. (Hald & Olsen, 2010, s. 147-168).

	Styrker (kilde: Slide fra Jens Lassen)	Begrænsninger (kilde: Slide fra Jens Lassen)	Kropssprog (kilde: Hejgaard og Sørensen, 2013)
D	Vender sig ikke væk fra konfrontationer Tackler udfordringer med energi Siger hvad de tænker	Intimiderer og tilsidesætter andre Kan ikke se problemet fra modpartens side Verbalt kritiske, fejlfindende og sarkastiske	Armene i siden eller krydsede Markerer med faste bebølgelser Står rank Fast og beslutsomt håndtryk
I	Taler med andre omkring problemer og følelser Empatisk, sætter sig i andres sko Præsenterer negative budskaber positivt	Forstyrrer ikke en favorabel situation Moderer egne krav for at undgå afvisning Handler indirekte- virker derfor manipulerende	Store armbevægelser og flytter sig rundt Rører gerne samtalepartner på arm eller skulder Holder gerne den anden hånd ovenpå modpartens ved håndtryk
S	Villig til at give og tage for at opnå kompromis Lytter til modpartens synspunkter Grundige – opbygger derfor deres position (over tid)	Skjuler det, hvis de er utilfredse og bærer nag Siger ikke nej til forslag de er uenige i Lader egne behov glide i baggrunden	Afdæmpet Hjertelig overfor nære relationer Forholdsvis blødt / svagt håndtryk
C	Diplomatiske. Behandler andre med respekt Definerer egne forventninger klart og utvetydigt Argumenterer ud fra solide beviser	Afslår sunde/kreative uenigheder for at undgå konflikt Modvillig til at diskutere følelser (egne og andres) Ufleksibel, uvillig til at overveje alternativer	Enkelt og understøttende, men ikke et stort kropssprog Er typisk ikke i fysisk med andre end meget nære relationer Kort håndtryk

Figur 2. Styrker og begrænsninger samt kropssprog for både sælger og kunde.

<sup>1</sup> [https://no.wikipedia.org/wiki/Joharis\\_vindu](https://no.wikipedia.org/wiki/Joharis_vindu). Den 29. december 2015.

Har brug for at lære (Kilde: Slide udleveret af Jens Lassen)			
Højt D	Højt I	Højt S	Højt C
Indlevelse At lytte Andres behov for kontrol Alle har en chef Opmærksomhed på detaljer	Tidsplanlægning Objektivitet Opmærksomhed på detaljer Følelseskontrol Støtte sig mere til fakta	Forenkede metoder Muligheder i forandringer Venskab er ikke alt Tillid til opnåede resultater Styling af tidsforbrug	At træffe hurtige beslutninger At anvender mere magt At begynde at aggere Uafhængighed Mere selvtilid At argumentere
Markere sig tydeligere Tage hurtige beslutninger	Optræde mere afslappet Virke mere imødekommende Kommunike mindre direkte	Væbne sig med tålmodighed "Ro" kan være af det gode Koncentration kan betale sig	Der kan være behov for detaljer Kontrol kan være påkrævet Regler kan være påkrævet
Lavt D	Lavt I	Lavt S	Lavt C

Figur 3. Overvej som sælger, hvilke områder du skal træne.

Ved at tage en Personprofil test, vil man få en mere uddybende beskrivelse af styrker og udfordringer og udviklingsområder. Der findes forskellige adfærdsprofiler, der primært adskiller sig på sprogbruget, og der bruges f.eks også præferenceprofiler som JTI i salgstræning. Her vil jeg dog holde mig til elementer fra DiSC.

**Kropssprog:** Ifølge Albert Mehrabian betyder verbal kommunikation kun 7 % i vores kommunikation, mens resten er nonverbal kommunikation. (Pease, 1990). Til

nonverbal kommunikation hører bl.a. måden vi siger ting på og vores kropssprog. Vi har både et kropssprog, der er ubevidst og et bevidst, som vi kan bruge aktivt. Ved at blive bevidst om det ubevidste kropssprog, får vi større mulighed for at styre det, og gøre det mere hensigtsmæssigt i forhold til salgsarbejdet (Hald & Olsen, 2010, s. 109 -114).

**Viden om HALL:** Gennem mit mangeårige arbejde med heste, har jeg erfaret, at heste har forskellige personligheder meget lig os. Andre har erfaret det samme. Linda Kohnov bruger hestenes forskelligheder i terapeutisk arbejde (Kohanov, 2001), Klaus Hempfling, der også arbejder med mennesker og udvikling, har skrevet en bog om hestes personligheder (Hempfling, 2004). Madeleine Moore, direktør i Workscales siger: *"Like people, horses have very different personalities and you need to be flexible and adapt according to their character."*<sup>2</sup>

Endvidere kan vi få en meget direkte og ufiltreret feedback på vores kropssprog fra hestene, hvilket jeg har skrevet mere om i "Let horses help us to see".<sup>3</sup> På vores kurser bliver hestenes reaktioner suppleret med konsulenternes feedback, samt feedback fra eventuelle andre deltagere. Feedbacken fra andre deltagere har flere formål, bl.a. træner det kursisterne i at observere, hvor de lærer meget om andres adfærd og reaktionsmønstre. På vores kurser oplever jeg, at der hurtigt kan opstå et tillidsfuldt rum, hvor der kan gives en åben feedback, hvilket sandsynligvis skyldes den effekt kæledyr med pels kan have på os, ved bl.a. at øge vores tillid og åbenhed (Olmert, 2010).

En EFU(B) model (Slide udleveret af Jens Lassen) på HALL kan se således ud:

**Egenskaberne** ved HALL er bl.a. kropslig læring, spejling på adfærd, øget selvindsigt, større forståelse for forskellighed og mulighed for at træne teori i praksis.

**Fordele** er at kursisterne kommer i en ny kontekst, hestene og naturen er med til at skabe en stor åbenhed og der kan ikke downloades, så der må tænkes nyt. De får set hinanden fra nye vinkler, og det er lidt lettere at give og modtage feedback, når det handler om en hest

**Udbyttet:** Bedre ledere og mere velfungerende teams og dermed medarbejdere, der er i bedre balance og performance, hvilket i sidste ende giver resultater på bundlinje eller patienttilfredshed. Og, så får kursisterne en stærk læring, der har vist sig at være langtidsholdbar.

<sup>2</sup> [http://www.eahae.org/database/pressarticles/2011-02\\_LAWR\\_MadeleineMoore.pdf](http://www.eahae.org/database/pressarticles/2011-02_LAWR_MadeleineMoore.pdf). 29. december 2015

<sup>3</sup> <http://www.equina.dk/uploads/PDF/Let%20the%20horses%20help%20us%20to%20see.pdf>. 29. december 2015

**Bevis** kan ses i f.eks. denne udtalelse fra Jan Lundgren, adm.dir. Coop Trading A/S: "Equinas lederviklingsprogram med heste giver en helt fantastisk oplevelse af hvad ledelse egentligt går ud på. I den skønne natur bliver du udfordret på, om du er tilstrækkelig opmærksom på nødvendigheden af stor empati, tillid og gensidig respekt for at kunne lykkes med at få alle med på virksomhedens værdier og vision. Programmet er helt ideelt i forbindelse med udviklingen af os som ledere og som mennesker." Jan Lundgreen siger efter 3. gang hos Equina: "Jeg har i endnu højere grad fået øjnene op for hvordan min kommunikation påvirker andre især den nonverbale. Scenesættelsen med hestene i de skønne omgivelser er unik."

## 6. Empiri og analyse

Bo Frik Mauritsen, der er sælger hos Nordic Wavin siger efter kurset, at han ikke kan se at man *ikke* kan få noget ud af HALL. Han fik bekræftet hvor vigtig kropssproget er, og hvor forskellige mennesker er. Han ser det også som en god træning i at få kunden til at gå med en som sælger. Det vil sige træning i sælgerens personlige egenskaber, hvor både tillid, gennemslagskraft og situationsfornemmelse sættes i spil (bilag 1).

Bo er høj på D og lav på S. I arbejdet med Frodi, som vi ser som en hest høj på D, oplever han, at han står og trækker i hesten uden at kunne få den med (fig. 4). Hans refleksioner er (bilag1), at det godt kan være, at han har forstået opgaven, men han har ikke opmærksomhed på, om han har folk med? Det relatere han til udfordring med tålmodighed, hvilket svarer til lavt S og højt D (fig. 2 og 3). En anden refleksion var at være for fokuseret på målet, så der ikke tænkes nok i nye veje (forholdsvist lavt I).



Figur 4. Bo og Frodi i kamp om hvem der skal bestemme. Bo fortæller, at han følte sig krigerisk, hvilket ikke er utænkeligt med en D-profil.

Jeg oplever, at Bo, trods højt D, har meget fokus på sine styrker og svagheder i forhold til sin kommunikation med andre personligheder. Det bliver bl.a. demonstreret i en insisteren i at nå målet, højt D. Samtidig har han øje for andres styrker, hvor han bl.a. ser Jeannettes empatiske forståelse i løsningen af en opgave (S), og han registrerer hesten Stjerna som højt på S lig den primæradfærd, jeg ser hende vise. Selvindsigt er vigtig i forhold til hvordan man afsender et budskab og fornemmelse og opmærksomhed øger sandsynligheden for, at kunne overlevere et forståeligt budskab til modtageren.

Bo fortæller efter træningen, at han er blevet endnu mere bekræftet i, at han skal have fokus på sine udviklingsområder i forhold til at være høj på D og lav på S (fig. 3), og han oplevede en feedback fra hestene, der ikke var pakket ind, meget autentisk, og der var kontant afregning. Det vil sige, at han har fået en meget tydelig tilbagemelding på det budskab han afsender gennem sit kropssprog. Han slog også på, at det gav en god mulighed for fordybelse i sig selv.

Birgitte Kurop fra Ukon, blev bl.a. opmærksom på, at hun kan komme til at styre sine DI kolleger for stramt (hun er selv høj på D og I) (bilag 1). Begge profiler sætter pris på selv at bestemme. Hvis vi her tænker kunder, vil det kunne svare til, at blive for konfronterende over for D kunder, så de går i opposition, og overfor I kunder vil det kunne fratage I-kundens mulighed for selv at udvikle ideer og være nysgerrig.



Figur 5. Bragi og Birgitte slapper af.

Birgitte blev også opmærksom på at hun havde "to gear". Først var hun meget målrette, og derefter blev hun for "kontaktfuld", da det er rarere for hende (hendes højre I) (fig. 5). Her får hendes kursister ikke den tydelighed, de har brug for. Det kan svare til, at hun mister noget af sin tydelighed i kropssprog og virker mindre overbevisende. Det vil også kunne påvirke hendes personlige egenskaber i forhold til at nå resultater. En anden vigtig erkendelse for hende var, at hun skal huske livsglæde som også kan relateres til positivitet, der er et vigtigt element for sælgerens personlige egenskaber.

I forhold til sælgerteams, ser hun en styrke i, at der skabes et godt rum til at give hinanden feedback, hvilket kan blive forstærket af at det at være med dyr med pels kan virke tillidsfremmende. Der kommer en tryghed, og sælgerne kan lære at spille hinanden gode i stedet for at konkurrere. Sælgerne vil også få en klar erfaring hvornår noget virker og ikke virker i forhold til ens kropssprog – "don't tell it, show it".

Torben Lunn, fra Lunn Plus har gennem 26 år brugt DiSC som et værktøj (bilag 3). Han ser brug af HALL som en god metode til at øge selvindsigt og give øget forståelse for DiSC. Han giver et eksempel, hvor han først ser en person med højt D forsøge at diktere en C'er hest til at følge med ham, hvilket ikke lykkes. Lidt senere "hjælper" han C'er hesten af med en ubehagelig hestebremse. Torben er også høj på D, og oplever her, hvordan han ved at "beskytte" C'er hesten mod noget ondt, opnår følgeskab. C'er er generelt skeptiske, men hesten kan her føle sig tryk og sikker.

Han siger om HALL: "Man får en ufiltreret respons (fra hestene, red.), hvor mennesker er høflige - de skjuler deres spontane reaktioner bag høflighed. Det gør hestene ikke. Hvis en hest synes, jeg er ligegyldig, så reagerer den med ligegyldighed..... Man få den rendyrkede reaktion." Det vil sige, at der her er mulighed for at udforske Joharis vindue, både det der er blindt for os selv, og det vi skjuler. Evt. når vi også ind i det ukendte område. For Birgitte blev vinduet større, idet hun fik en bevidsthed om sine "to gear", og hvor vigtig livsglæde er for hende.

Torben ser dog en udfordring med HALL, hvor der arbejdes med personer højt på D, da de ifølge ham, kan have en tendens til at sige, at det er skidt, der ikke dur og ikke dem.

## 7. Diskussion

Bo nævner, at træningen med hestene gav ham mulighed for at fordybe sig i sig selv. Det er et godt udgangspunkt i forhold til at arbejde med ens selvindsigt, og alle tre interviewede udtrykker, at HALL overbevisende er med til at give selvindsigt og indsigt i, hvordan man virker på andre. Bo og Birgitte er enige om, at hestene gør en opmærksom på, hvordan ens kropssprog er, og Torben Lunn siger implicit det samme, idet han fortæller, at hesten giver en ufiltreret respons på det man sender ud, f.eks. virker ligegyldig. Det vil sige, at hestenes feedback er med til at øge det område, der er kendt af en selv i Joharis vindue. Et stort kendt område i Joharis vindue er et godt udgangspunkt for skabe bedre kommunikation med kunden, da sælgeren så kan bruge sine styrker bedre, har større chance for at vide, hvordan kunden påvirker én i salgssituationen og hvor, der kan være udfordringer.

For at blive bedre som sælger er selvindsigt også af stor betydning, da man så har mulighed for at træne, der hvor man er udfordret.



Da heste også har forskellige personligheder, får sælgerne med HALL en mulighed for at få en spejling på, hvordan de virker på andre med forskellige personligheder. Dvs. de får mulighed for at mærke og se, hvornår noget virker for den enkelte sælger i forhold til forskellige profiler. Et træningsrum med så tydelige respons uden nogen risiko for at "Skade" andre kan være svær at få. Da det samtidig giver en meget sanselig læring, både når det gælder personlige egenskaber, selvindsigt og indsigt i hvordan andre modtager budskaber, skabes der god sandsynlighed for en holdbar læring, der kan overføres til hverdagen. En læring, der kan være med til at sikre gode salgsresultater, da gennemslagskraft sammen med empati giver øget sandsynlighed for at nå ind til kunden og få accept.

De resultater jeg har fået ud fra data indsamlet til opgaven her stemmer fint overens med de tilbagemeldinger jeg har fået på mine andre kurser, og hvad jeg selv har observeret. En vigtig pointe er også, at kursisterne generelt får indsigt i deres personlige lederskab, som både har betydning i forhold til gennemslagskraft, målrettethed og i forhold til at tage vare på sig selv i en sælgerverden, der kan presse en hårdt og virke meget stressende.

Forbehold. HALL-metoden kan blive udfordret specielt af personer højt på D, hvor vi må sikre, at de er nødt til at forholde sig til, at heste rent faktisk reagerer forskelligt i forhold til forskellige personprofiler. Her er det af stor værdi, at vi kan sætte forskellige heste i spil med forskellige personligheder og lade flere arbejde med samme hest, så det bliver åbenlyst, at der er forskellig reaktion.

## 8. Konklusion

Ud fra materiale indsamlet til opgaven samt de erfaringer, som jeg har gjort mig i forhold til leder- og teamtræning, så vil HALL sammen med brug af sælgerens DiSC profil kunne optimere mange sælgeres performance og dermed øge deres salgsresultat.

## 9. Perspektivering

Jeg ser HALL for sælgere har et fremtidigt potentiale som et- og flerdages kursus. HALL tilpasset sælgere, vil kombineret med teori omkring salg, kunne være med til at øge mange sælgeres resultat og dermed bidrage til virksomhedernes bundlinje.

For Equina vil her været et nyt marked, der også har potentiale for at øge Equinas bundlinjeresultat. Der kan være flere vinkler for sådan et kursus. I opgaven her har vi kun set på DiSC i forhold til selvbillede, men der man kunne også gå mere i dybden i forhold til profilen i pressede situationer og i jobsituation. Et andet perspektiv er at arbejde med sælgerens life-work balance, da vi oplever, at mange af vore kursister på vores flerdages kurser bliver bevidste om, hvad de ser som godt og som udfordrende i forhold til deres arbejde.

I mit oplæg til eksamen vil jeg uddybe, hvordan jeg som sælger kan få succes med at sælge "HALL for sælgere" kursus.

## Referencer

Hald, M., & Olsen, M. R. (2010). *Salg og Salgspsykolog*. København: Academica ISBN 978-87-7675-751-9.

Hejgaard, K. o. (2013). *Det personlige lederskab - sådan gør du i praksis*. Beder: Forlaget Ludox. ISBN 978-8731021303.

Hempfling, K. F. (2004). *Hestepersonligheder*. Borgen ISBN-13:9788721022860.

Hindkjær, P., & Hindkjær, J. (2007). *Kunsten at sælge*. København: Børsens Forlag ISBN: 9788776642457.

Kohanov, L. (2001). *The Tao of Equus*. Novota California: New world Library ISBN: 1577314204.

Pease, A. (1990). *Kroppens sprog og signaler*. Viborg: Nørhaven A/S, Isbn 87-427-0335-2.

## Bilag 1. Observationer og interview med Bo Frik Mauritzen og Birgitte Kurop

Fra kursus med fokus på salg og DiSC den 16. dec 2015

Observationer på Bo:

- Når bevidst om det, så godt nærvær og fokus på hest.
- Gode refleksioner og opmærksomhed på egen adfærd.
- Næste skridt vil være at mærke hesten mere. Dvs. være åben og komme ned i kroppen. "Være".
- F.eks. ved igangsætning i forhold til øvelse, da lige stoppe op og fornemme, hvor meget skal der til for at der sker noget (hesten kommer med)
- Når presset kom D frem.
- D blev sat godt i spil til at nå mål.
- Mere opmærksomhed på I- siden. Tænke ud af boksen. F.eks. gøre det samme igen og igen uden at få udbytte, hvor der hurtigere kunne være grebet til nye ideer.
- Overordnet: Taget det høje D i betragtning, så Bo kommet ret langt med at være opmærksom og have fokus på modparten.

Refleksion fra Bo:

- Vigtigt med at være tilstede.
- Utrolig betydning hvor stor kropssproget har og hvor forskellige mennesker er.
- Forberedelse og forståelse for opgaven. Måske har jeg forstået opgaven, men det er ikke sikkert jeg har mine folk med. F.eks. står og trækker i Frodi.
- Skal passe på med ikke at være for fokuseret på målet – overvej om der er andre veje.
- (Da Jeanette går ind og løser opgaven er der forståelse, empatisk forståelse.)
- Jeg er blevet endnu mere bekræftet på at der skal fokus på mine udviklingsområder.
- Jeg skal sætte delmål.
- Da jeg skal løse opgave med de to dæk. Jeg bliver krigerisk.
- Jeg ser Stjerna med en tydelig S profil (sort hoppe)
- Jeg kan ikke se, at folk IKKE kan få værdi af det (træning med hestene)
- Udbytte: Hvordan oplever kunderne jeres sælgere. Træning i at få kunden til at gå med dig som sælger.
- Det (feedbacken fra hestene) bliver ikke pakket ind. Det er autentisk. Feedback sker normalt ud fra et hierarki. Forskel om man er Don Ø eller en anden.
- Fordybelse ind i en selv.
- Kontant afregning

Refleksioner fra Birgitte

- Jeg har kolleger høje på I og D. I kolleger kommer jeg til at styre for stramt.
- Der er to gear: Kontaktfuldhed og tydelighed. Når jeg kommer til kontaktfuldhed, taber jeg evnen til at dyrke ledelse.
- Under forløb. Jeg tager ledelsen i starten og jo længere i processen, kommer jeg til at give for meget kontaktfuldhed. Det er meget rarere for mig. Gruppen får ikke den tydelighed, de har brug for.

- Jeg skal træne på begge niveauer.
- Jeg skal huske livsglæde.
- Don't tell it show it
- HVilken værdi får deltagerne. Viden hvornår det er godt. Hvornår virker det. Viden og træning i at få kunden til at komme med dem.
- Kontaktfuldhed. Skabt mulighed for at gruppen kan gi' hinanden feedback. Tryghed til at give feedbacken.
- Dybt salgskursus, det kan gøre meget for gruppen. Konkurrere kontra spille hinanden gode.

#### Refleksioner fra Jeanette

- Tydelighed på opgaven og empati
- Når kontaktfuld, så sker der noget

## Bilag 2. Billedserie med Bo Frik Mauritzen og Frodi



En person høj på D med rank ryg, beslutsomt udtryk og fast greb i rebet, der kan lede hesten.

### Bilag 3. Interview med Torben Lunn

Interview med Torben Lunn, Lunn Plus, der har brugt Thomas DiSC system i 26 år.

Dato: den 28. dec. 2015

Bruger du din viden om DiSC, når du skal sælge jeres kurser? Ja. Jeg finder ud af hvilken type den person jeg sidder overfor er og taler det sprog han forstår. Som når han er englænder eller tysker, og jeg så taler det sprog der er hans. Det er en integreret del af vores hverdag.

Bruger dine konsulenter deres viden om DiSC i deres salg?

Det gør de også. De kender deres egne profiler. Anvender det mange gang i løbet af dagen, også når vi sidder og snakker om en person. Tror du ikke han er en D'er eller er det mere C, der kommer i spil med de detaljer.....

Har du oplevet, at træning med heste kan bruges til øge ens selvindsigt? Ja så afgjort.

Kan selvindsigten relateres til ens DiSC?

Jeg havde en oplevelse med hende den grå hoppe (Hoppe med C profil, red). L. havde ikke fået hende med, da han arbejdede med hende. Hun stod alene og jeg så at hestebremse generede hende. Jeg fik bremsen slået væk og trampede på den. Så vente jeg ryggen til grå og gik. Jeg kunne så høre at hun pludselig fulgte efter mig. Det at jeg havde fortalt at hende, at jeg ville beskytte hende, gjorde at hun gerne ville følge mig.

Der opdagede jeg det med lederskab. Når en jeg som udpræget D'er skal lede en C'er, så skal jeg fortælle, at jeg vil dem det bedste, jeg beskytter dem mod alt ondt. Rart at vide og rart at erfare. C'er synes alt er truende. Hvad skal det gøre godt for. L med sit høje D dikterede hvad hun skulle. Det skal man ikke overfor en C'er.

Kan træning med heste bruges til at træne adfærdsændringer. Ja. Helt afgjort

Hvad ser du som det vigtigste udbytte ved træning med heste?

Man får en ufiltreret respons, hvor mennesker er høflige - de skjuler deres spontane reaktioner bag høflighed. Det er hestene ikke. Hvis en hest synes, jeg er ligegyldig, så reagerer den med ligegyldighed. Den reagerer prompte ud fra dens egen overbevisning. Man får den rendyrkede reaktion. Bedre en når man får den fra mennesker, da de camoufler sig.

L var ærgerlig. Han fik ikke succeser. Han lukkede af, før han selv fik reflekteret. Vi andre kunne godt se hvad han gjorde.

Specielt med D'er løber også risikoen at det er så far away at de gir op / ikke kan finde ud.

D'erne er tilbøjelige til at det er skidt der ikke dur. Det er ikke dem.

Både selvindsigt og lærer noget om andre så se på andre.