



»PLÖTSLIGT FINNS DET INTE SÅ MÅNGA IDIOTER LÄNGRE«

VI AGERAR ALLA UTIFRÅN OLIKA DRIVKRAFTER FÖR ATT GÖRA SOM VI GÖR. OCH VI TILLHÖR ALLA OLIKA PERSONLIGHETER. NIO STYCKEN, ENLIGT ENNEAGRAMMET. DEN SOM LÄR SIG DEM FÖRSTÅR BÅDE SIG SJÄLV OCH SIN OMGIVNING BÄTTRE.

– PLÖTSLIGT FINNS DET INTE SÅ MÅNGA IDIOTER LÄNGRE, SÄGER CECILIA ALWIN, COACH PÅ ENNEAGRAMCENTER.

TEXT FREDRIK BECKMAN FOTO MARIA BLOM ILLUSTRATIONER JERKER ERIKSSON

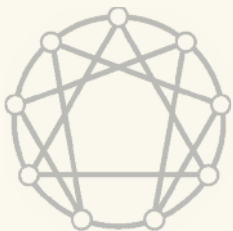
Det handlar om att förstå hur olika kunder beter sig. Och varför de gör som de gör.

FAKTA ENNEAGRAMMET

Enneagrammet har betydligt fler användningsområden än vanliga personlighetstester och ger konkret stöd för den personliga utvecklingen.

Ett antal internationella exempel visar att Enneagrammet är ett mycket effektivt verktyg för att utveckla kompetensen hos ledare och medarbetare.

Forskning och validering har gjorts på två olika Enneagramindikatorer i USA och i Belgien. Validiteten var hög för de nio grundstrategierna.



Enneagram betyder "nio-hörning" från grekiskans ennea som betyder nio.

Källa: EnneagramCenter

Enneagrammet är en psykologisk modell som bygger på nio grundstrategier som ligger till grund hur vi agerar. Det används av företag, organisationer och privatpersoner över hela världen. Det lärs även ut på flera universitet, bland annat Stanford, i Madrid och i Chile.

Den psykologiska modellen kan användas som ett verktyg för självinsikt, utveckling och för att förstå andra. Det har du som arbetar inom handeln och service till kunder stor nytta av.

Du kommer helt enkelt att förstå hur olika kunder beter sig och varför de gör som de gör. Men du kommer också förstå dina arbetskamrater bättre, och inte minst – dig själv.

OLIKA PERSONLIGHETSSTRATEGIER

De nio grundstrategierna kan delas in i nio personlighetstyper. För exempelvis en personlighetstyp, *Sexan*, är det viktigt att få mycket information om för och emot, att få göra en riskbedömning om vad för negativt som kan hända vid ett beslut. För *Sexan* informationen känner *Sexan* sig trygg.

Sådant är inte viktigt för *Sjuan*. En som är *Sjuans* personlighetstyp drivs av lust. Det är viktigt att det händer mycket, är roligt och finns många möjligheter.

Åttans strategi är i vår kultur ganska manlig.

– De tar mycket plats och är självklara i den rollen. "Nu börjar festen, nu är jag här". Åttan är dålig på att läsa mellan raderna och väldigt rakt på sak, säger Cecilia Alwin.

Cecilia är själv en Åtta. Hon, liksom andra åttor, säger ofta "Så här är det".

– Jag brukar då säga att man ska formulera om sitt påstående till en fråga istället: "Skulle det kunna vara så här?" Då upplevs det inte som att man är så bossig.

ALLA VIKTIGA

Bland de olika personlighetstyperna är ingen bättre eller sämre än någon annan. På en arbetsplats bidrar alla med olika bra saker.

Ta en delikatessavdelning i en butik, till exempel.

Ettan drivs av att hitta fel och förbättra. *Ettan* har en mycket hög arbetskapacitet och också ofta detaljkunskap om regler, förordningar och hur man gör saker på bästa sätt. Vi gör det vi har kommit överens om.

Sjuan entusiasmerar kunderna och personalgruppen. För in mycket glädje och det gör det roligt att jobba på arbetsplatsen. *Sjuan* är också väldigt lösningsorienterad.

– Vi behöver också *Tvåan* som skapar en trivsamt omtänksam arbetsplats. Det kan vara den som kommer lite tidigare och sätter på kaffe. De är naturligt duktiga på service och kundbemötande, säger Cecilia Alwin.

Trean gör delikatessavdelningen framgångsrik. Det är en tävlingsinriktad, framåt driven arbetskamrat som får andra att prestera också.

– *Fyran* är fantastisk på att se vad som skiljer just den här arbetsplatsen från andra. Pekar på det unika. *Fyran* är den kreativa själen. Duktiga på estetik och smak, och att disken innehåller

unika produkter, säger Cecilia Alwin.

Femman står för den djupa kunskapen bakom produkterna och förståelsen för dem.

Sexan är jätteduktig på att eliminera fallgropar och kan förutse scenarier. *Sexor* är också väldigt pålitliga medarbetare.

Åttan leder arbetet framåt och tar kommandot. Driver gärna processer och tar ansvar.

Nian skapar harmoni, får alla att känna sig bekväma och att alla är sams på avdelningen.

*Känner du igen dig själv?
Se nästa uppslag!*

»Enkelt att ta till sig och använda i det dagliga«



Metro är Sveriges största nyhetstidning med 1,3 miljoner läsare varje dag. Tidningen har kontor i Stockholm, Malmö och Göteborg. Den startade 1995 i Stockholm och finns idag i 23 länder, på 15 språk och har totalt 18 miljoner läsare varje dag. Metro grundades av affärsmannen Jan Stenbäck och Stenbäcksfären är fortfarande största ägare. Metro har idag närmare 200 anställda.

I Göteborg har säljarna utbildats i enneagrammet. Det har blivit ett bra verktyg.

– Det har varit ett enkelt sätt att ta till sig och använda i det dagliga. Både i relationen medarbetare, chef, och medarbetarnas kundrelaterade kontakter, säger Linda Forsberg.

Arbetsmiljön bland säljarna har blivit bättre.

Alla har gjort testet, vet vilken personlighetstyp i enneagrammet man själv är och lärt sig känna igen de olika typerna.

– Folk har fått en större förståelse för varandra.

Nu förstår man de andras drivkrafter.

En ännu viktigare effekt är enneagrammet som verktyg i kundmötet.

– Säljaren kan försöka hitta vad den andra går igång på, vad som är kundens drivkrafter, och

anpassa budskapet bättre, säger Linda Forsberg.

När kunder ringer och frågar efter exempelvis priset eller vad ni har för produkter, kan ni relatera till de nio typerna i enneagrammet då?



LINDA FORSBERG, KONTORSCHEF METRO GÖTEBORG

– Ja, vissa kunder vill känna trygghet och få mycket information, andra vill ta det på studs och bryr sig inte lika mycket om all fakta.

Om Enneagrammet har inneburit ökad försäljning är svårt att mäta.

– Vi i Göteborg har alltid gått väldigt bra som kontor. Vi har stått emot konkurrens och konjunkturen.

Vi har en jämn nivå i försäljningen. Plus att vi har lyckats behålla rätt människor.

Enneagrammet är inte hela lösningen på att skapa framgångsrik försäljning.

Men det är en viktig del, säger Linda Forsberg. Första gången säljarna skulle få information om enneagrammet var många skeptiska.

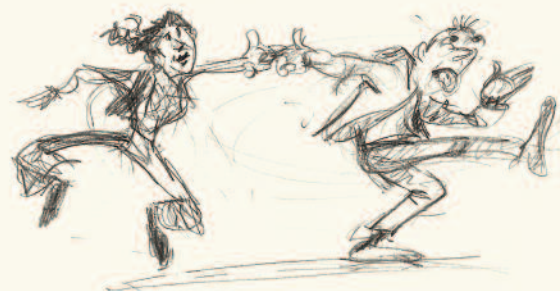
De flesta är rutinerade säljare.

– Men efter två timmar i konferensrummet gillade alla det, kan ta till sig det och vill ha mer, säger Linda Forsberg.

– Man förstår kunder, kollegor, sig själv. Att förstå sig själv och andra är en viktig del i jobbet, men det spiller över på andra relationer i livet också: vänner, sin familj, släktingar.

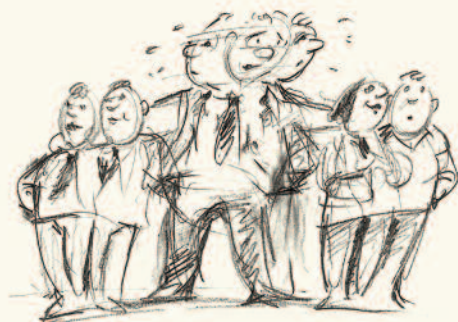
»ATT FÖRSTÅ SIG SJÄLV OCH ANDRA ÄR EN VIKTIG DEL I JOBBET«

Linda Forsberg,
kontorschef
Metro, Göteborg

**7: ENTUSIASTEN**

Spontan, mångsidig, splittrad, njutningslysten

Sjuor är optimistiska, har en stor aptit på livet och hittar lätt saker att vara entusiastiska över. De ser hela tiden framåt och älskar känslan av förväntan inför något roligt. Frihet är centralt för dem då de gärna vill känna sig fria att välja mellan olika valmöjligheter på kort och lång sikt.

**6: DEN LOJALE**

Engagerad, ansvarsfull, orolig och misstänksam/skeptisk

Människor som har Sexans personlighetstyp är duktiga på analys. De tänker i konsekvenser och har sinne för detaljer. De är pålitliga, ärliga och får andra människor att känna sig inkluderade. Som ledare är de en del av gruppen utan behov att glänsa själva.

Vill du veta mer?
Mer information och tips på hur du kan
bemöta de olika kundkaraktärerna finns på
www.gourmetgruppen.se

**8: UTMANAREN**

Själsäker, beslutsam, dominant och konfrontativ

Åttor är energiska, intensiva, "allt-eller-inget"-typer. De är rättframma och ärliga om vad de tycker. De är naturliga ledartyper, och återfinns ofta i ledande ställningar. Som chefer kör de med rak och tydlig kommunikation och känner ansvar för sina anställda och står upp för dem.

**5: UNDERSÖKAREN**

Uppmärksam, innovativa, hemlighetsfulla och enstöriga

Personer med femmans strategi känns igen på att de är observanta, nyfikna, osentimentala och objektiva. De strävar efter att vara kunniga och kompetenta och är bra på att fokusera på något område som intresserar dem vilket gör att de ofta är specialister. De är ofta reserverade och verkar lite obekväma i sociala sammanhang.

**9: MEDLAREN**

Lättsam, behaglig, konflikträdd och frånvarande

Personer som har Nians personlighetstyp känns igen på att de är varma, vänliga, optimistiska och har en accepterande inställning till människor omkring dem. I grupper får de alla att känna sig sedda och hörda. De har förmåga att se saker från många synvinklar och skapa lösningar som tar tillvara olika önskemål.

**4: INDIVIDUALISTEN**

Uttrycksfulla, intuitiva, självupptagna och dramatiska

Människor som har Fyrans personlighets känns igen på deras önskan att vara unika och speciella. De älskar intimitet, djup och skönhet. De är ofta mer intresserade av hur saker påverkar dem än sakerna i sig själva. De är ärliga och uppskattar djupa och innerliga samtal – mingel är sällan något för dem.

**1: FÖRBÄTTRAREN**

Principfast, idealistisk, självkontrollerad och perfektionistisk

Ettor har ett starkt driv att förbättra saker omkring dem så att de blir riktigt bra. De har en känsla för detaljer och kan se mycket som går andra förbi. De har en stark känsla för rätt och fel vilket också gör dem till ärliga personer som tar mycket ansvar.

**2: HJÄLPAREN**

Generös, tillmötesgående och demonstrativ

Tvåor tycker verkligen om att hjälpa, de är Enneagrammets verkliga servicepersoner. De känns igen på att de verkligen är stödjande medmänniskor och att de gärna vill komma nära andra. De är givmilda, varma, positiva och är bra på att få andra att känna sig sedda och bekräftade.

**3: PRESTERAREN**

Anpassningsbar, effektiv, driven, imagedrivet

Personer som har Treans personlighetstyp känns igen på att de är självsäkra, energiska och charmiga. De har mycket driv och får saker gjorda. De är ofta tävlingsinriktade, läser snabbt in hur man ska vara i olika sammanhang och anpassar sitt beteende så att omgivningen känner sig bekväm.