KUNDENTYPEN

Quelle: Hubsport/Kundentypen

DER BESTE UMGANG MIT DEINEN KUNDEN

Quelle: Hubsport/Kundentypen

KUNDENTYPEN

WIE SCHÄTZT DU DIE PERSONEN AUF DEN BILDERN EIN?

Quelle: Hubsport/Kundentypen

Kundentypen

Der Skeptiker

- verschlossene Person
- glaubt nicht alles sofort
- verschränkte Arme, Stirnrunzeln, kritischer Blick
- spricht wenig
- will zeigen, oder bestätigt sehen, dass Du etwas nicht weisst

Kundentypen

Der beste Umgang:

- Genaues Zuhören
- Auf Fragen eingehen
- Beruhigen und nicht drängen
- Rückfragen

Kundentypen

Der Neugierige

- könnte Reporter werden
- will alles wissen
- läßt nicht locker
- will Informationen, die nicht üblich sind
- macht sich ggf. Notizen

Kundentypen

Der beste Umgang:

- Freundlich und ruhig bleiben
- Fragen nicht überbewerten
- Sicher auftreten und Fragen kurz und bündig beantworten
- Ggf. nach Motiven für die Frage fragen - wobei hier Vorsicht geboten ist

Kundentypen

Der Schüchterne

- zurückhaltende Person
- spricht nicht viel
- hält wenig Blickkontakt
- ergreift nicht die Inititative um Fragen zu stellen

Kundentyden

Der beste Umgang:

- Offen und freundlich sein
- Keine zu direkten Fragen stellen
- Nicht drängen
- Sicherheit geben - z.B. mit Worten wie "Ich garantiere Ihnen, dass..."

Kundentypen

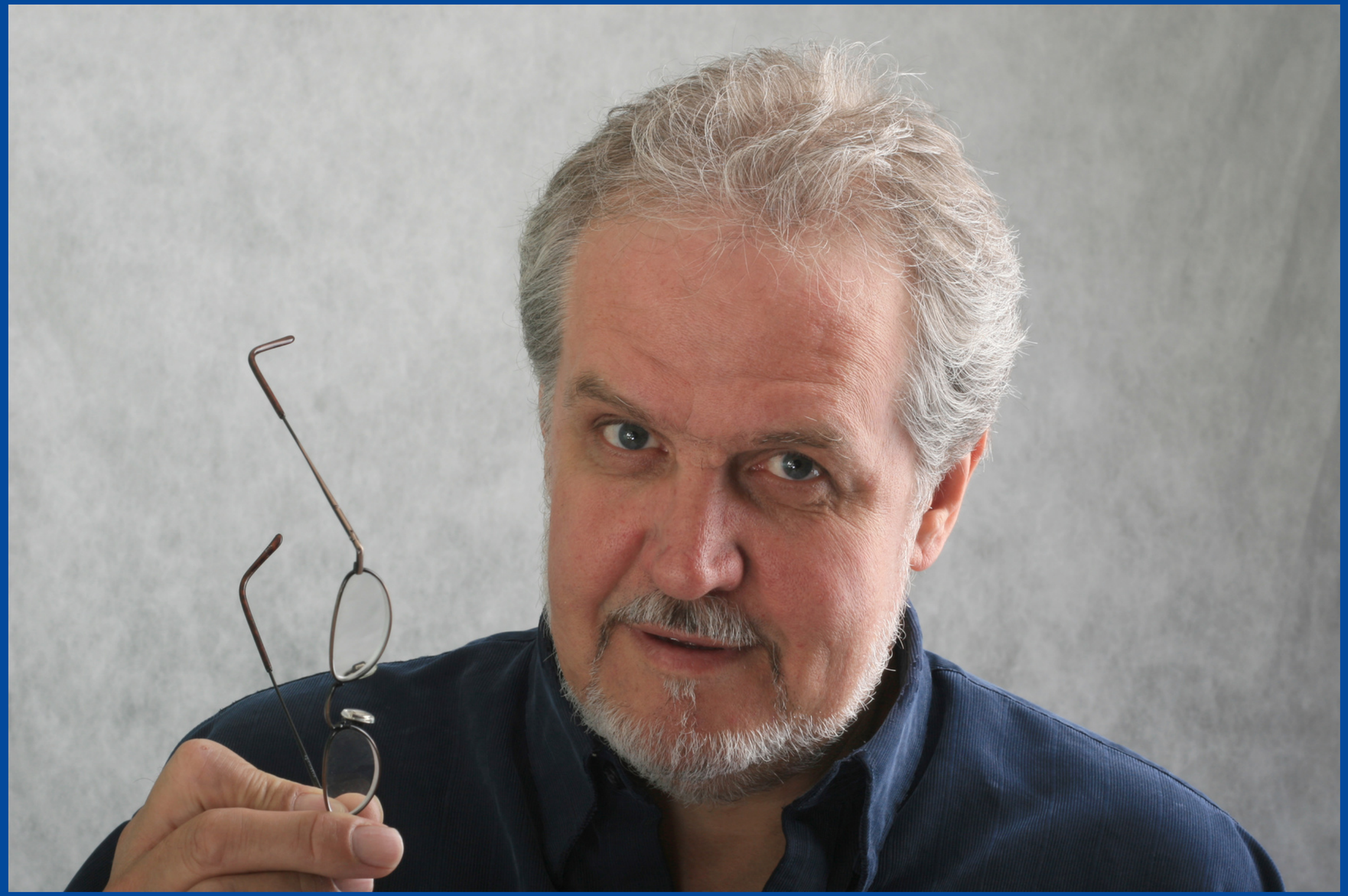
Der Feilscher

- will den besten Preis oder alles umsonst
- stellt ggf. Vergleiche an
- oder stellt Preis-Leistungs-Verhältnis in Frage
- zweifelt ggf. Qualität an

Kundentypen

Der beste Umgang:

- Nicht provozieren oder drängen lassen
- Sofern es einen Spielraum für Verhandlungen gibt, kannst Du diesen nutzen
- Du kannst ebenfalls mit realistischen Informationen freundlich Kontra geben
- Wenn es keinen Spielraum gibt, oder Du willst ihn nicht nutzen, kann eine freundliche Absage erteilt werden



Kundentypen

Der Besserwisser

- generell unangenehmer Gesprächspartner
- inszeniert sich als Experte
- unterbricht Dich
- hält dagegen

Kundentypen

Der beste Umgang:

- Lass ihn reden
- Stimme ihm zu, wenn möglich (und richtig)
- Lobe ihn für seine Recherche
- Sei diplomatisch, wenn Du inhaltlich korrigieren musst

Kundentypen

Der Unentschlossene

- sprunghaft
- nicht entscheidungsfreudig
- änder seine Meinung
- äußert Zweifel

Kundentyden

Der beste Umgang:

- Gib klare Informationen und Antworten
- Sei nicht genervt
- Er fragt um Rat, somit kannst du ggf. antworten "Ich bin mir sicher, dass xxx für Sie das richtige ist"
- Bestätige ihn in seine Entscheidung und paraphrasiere

Kundentypen

Der Nörgler

- harter Brocken
- nörgelt an allem herum
- kritisiert
- wirkt generell unzufrieden
- will manchmal nur provozieren

Kundentyden

Der beste Umgang:

- Bleibe höflich und lasse Dich auf keinen Streit ein
- Wenn möglich, widerspreche nicht
- Frage nach seinen genauen Wünschen oder Vorstellungen
- Mache Dir Notizen dazu und gehe auf diese ein
- Zeige, dass Du Dich für ihn einsetzt und die beste Lösung finden willst

BLAH
BLAH
BLAH...

Kundentypen

Der Schwätzer

- spricht ohne Punkt und Komma
- lässt Dich nicht zu Wort kommen
- wechselt das Thema ständig
- sagt Dir nicht, worum es geht

Kundentyden

Der beste Umgang:

- Lass ihn reden
- Wenn eine Pause eintritt, kannst Du gezielt und bestimmt Fragen stellen, um herauszufinden, was er möchte
- Lenke das Gespräch, wenn möglich, wieder auf die eigentliche Frage bzw. das Problem

Kundentypen

Der Gestresste

- generell unter "Strom"
- schaut auf die Uhr
- hat gar keine Zeit mit Dir zu reden
- wird Dich zu stressen versuchen

Kundentypen

Der beste Umgang:

- Versuche nicht, ihn durch langsames Sprechen zu beruhigen
- Antworte kurz und präzise
- Zeige ihm, dass Du seinen Zeitdruck verstehst. Du kannst z.B. sagen "Ich verstehe, dass Sie unter Zeitdruck stehen - ich fasse mich daher möglichst kurz
- Sofern sich seine Fragen nicht direkt beantworten lassen, vereinbare eine Zeit, in der er mehr Ruhe hat oder notiere seine Fragen und biete an, ihm per E-Mail zu antworten.