

Kumentypen:

Donner & Doria: Dominanzorientierte Kunden

Extrembeispiele: Choleriker, Aggressiver



Woran Sie die dominanzorientierte Kunden erkennen:

- Forsches Auftreten, provozieren gern, risikofreudig, klar, ehrgeizig
- Sind unberechenbar, evtl. aufbrausend und unterbrechen viel
- Diskutieren Mitmenschen in Grund und Boden – Killerphrasen, Angriffe,
- Hören ungern zu und vertragen keine Kritik
- Wache, scharfsinnige Wahrnehmung: erkennen Schwachstellen und verunsichern gern das Gegenüber
- Spannen gern andere für ihre Zwecke ein

Wie Sie die dominanzorientierten Kunden erfolgreich für sich gewinnen können:

- C Sorgfältig und schriftlich vorbereiten
- C Nicht mit solchen Kunden diskutieren oder gar streiten!!!
- C Keine Versprechungen machen, die Sie nicht halten können
- C Stehen Sie zu evtl. Fehlern, fragen Sie genau nach
- C Mit Angriffen humorvoll umgehen und schlagfertig parieren oder fiese Spitzen und freche Bemerkungen einfach ignorieren
- C Cool und sachlich bleiben!!

Zora Züchtig & Zaki Zackig: Sachorientierte Kunden

Extrembeispiele: Buchhalter, misstrauischer Kontrolleur



Woran Sie den sachorientierten Kunden erkennen:

- N Nur an knappen und genauen Daten interessiert – nicht an persönlichen Dingen!
- N Rationale Sichtweise, analytisches Denken, wirkt äußerlich etwas steif und verträgt nur sachliche Kritik
- N Sachliche Sprache, formuliert knappe Sätze, kommt ruckzuck auf den Punkt
- N Lässt sich nicht gerne zu Etwas drängen, reagiert dann entnervt
- N Guter Blick und noch besseres Gedächtnis für Fehler, aber auch Stärken anderer
- N Lieblingssätze: „Ja, ich weiß!“ oder „Woher haben Sie das?“

Wie Sie die sachorientierten Kunden erfolgreich für sich gewinnen können:

- C Sachliche, überzeugende Argumente und Botschaften senden
- C Nutzen für den Kunden in den Mittelpunkt stellen
- C Vorwürfe und Schuldzuweisungen nüchtern korrigieren, Spitzen ignorieren
- C Pausen machen, Zeit lassen für Entscheidung
- C Gezielt nachfragen, Gegenfragen stellen
- C Keine Sprüche oder Lässigkeiten, keine „Nähe herstellen“ ersönliche Ansprache macht ihn misstrauisch

Susi Schlaumeier & Willi Wichtig: Besserwisser, Nörgler

Woran Sie die Besserwisser und Nörgler erkennen:

- G Finden immer ein Haar in der Suppe, sind mit allem und jedem unzufrieden
- G "Ja, aber", "Ja, wenn" und "Das Problem ist" sind häufige Sätze
- G Sind rechthaberisch, nehmen sich selbst sehr wichtig, lassen nur die eigene Meinung gelten, machen kaum Kompromisse
- G Lästern über andere, und vertragen keine Kritik
- G Wissen alles besser, können zu jedem Thema etwas sagen
- G Sind gut vorbereitet, hören aber nicht wirklich zu



Wie Sie die Besserwisser und Nörgler erfolgreich für sich gewinnen können:

- C Aufmerksamkeit und Anerkennung nur in homöopathischen Dosen
- C Akzeptieren Sie solche als "Experten"
- C Fassen Sie Kritik in Fragen
- C Grenzen Sie sich ab
- C Frage Sie nach, lassen Sie sich den Einwand wiederholen
- C Drängen Sie auf Alternativvorschläge

Quirin Quasselstrippe & Paula Plaudertasche: Unterhalter

Extrembeispiele: Schwätzer, Sprücheklopfer

An was Sie die Unterhalter erkennen:

- Es findet eher ein Monolog als ein Dialog statt
- Legen viel Wert auf Aufmerksamkeit und brauchen Anerkennung der anderen
- Schlagfertiger Charme, jede Gefühlsschwankung ist ihnen im Gesicht abzulesen
- Leben ist für die geborenen Optimisten eine Bühne, die selbst schwierigsten und spontanen Situationen noch etwas Positives abgewinnen
- Begeisterungsfähig, kreativ, ideenreich
- Mögen keine Routinearbeiten, schätzen originelle Inszenierungen



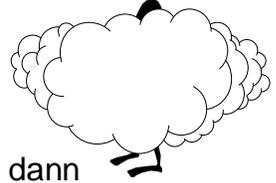
Wie Sie die Unterhalter erfolgreich für sich gewinnen können:

- C Kein falsches Interesse vorspielen
- C Nicht unterfordern und langweilen, brauchen immer neue Impulse
- C Humor und Charme auspacken: auf Ähnlichkeiten hinweisen, Ideen loben
- C Unterbrechen Sie höflich, fassen Sie zusammen, fragen Sie nach
- C Geschlossene Fragen stellen
- C Killerphrasen erkennen und parieren oder einfach ignorieren

Waldi Weiß-Nix & Sarah Sag-Nix: Unentschlossene, Wortkarge

Woran Sie die unentschlossenen und wortkargen Kunden erkennen:

- s Schweigen oft in Gesprächen und kooperieren nicht
- s Rücken nicht mit der Sprache raus, lassen sich verleugnen, explodieren dann aber irgendwann mal ganz plötzlich
- s Halten Informationen zurück oder fahren mit der „Salamitaktik“
- s Unsicher oder unwillig, dürfen/können/wollen nicht entscheiden
- s Schweigen vor allem bei Konflikten, auch wenn sie wütend oder ängstlich sind
- s Fühlen sich schnell angegriffen und in die Enge getrieben



Wie Sie die Unentschlossenen und Wortkargen erfolgreich für sich gewinnen:

- C Geschlossene Fragen (ja/nein) eignen sich, um dem Kunden „die Würmer aus der Nase zu ziehen“, keine Verhörfragen stellen
- C Fragepyramide eignet sich besonders für Weiß-Nicht-Kunden: erst offene Fragen (Infos sammeln), Alternativfragen (Thema eingrenzen), geschlossene Fragen (Klarheit über tatsächliches Ziel/Wunsch bekommen) und ganz am Ende Zustimmung einholen („Ja, genau...“)
- C Schweigepausen ertragen oder Gesprächsbrücken bauen
- C In Geduld üben, dranbleiben, Langmut zeigen
- C Feinfühlig sein, genau zuhören und Zeit mitbringen

Bernd Bömmele & Bine Bechamel: Beziehungsorientierter Kunde

Extrembeispiele: Zicken, Supernette, Leidende

An was Sie die beziehungsorientierten Kunden kennen:

- Y Haben ausgeprägtes Kommunikationsbedürfnis, Teamplayer
- Y Legen Wert auf angenehme und wohlwollende Atmosphäre, gefühlsbetont
- Y Meiden Konflikte und direkte Konfrontation auf Teufel komm raus
- Y Lebhaftige Körpersprache, ausführlichen Erlebnisschilderungen
- Y Zicken leben ihre wechselnden Launen auf Kosten anderer aus, intrigieren gern
- Y Bevorzugen Konjunktive (Ich würde, Ich könnte, Ich hätte, Ich täte.....)



Wie Sie die beziehungsorientierten Kunden erfolgreich für sich gewinnen können:

- C Immer Ich-Botschaften aussenden
- C Beschreibung des Partnerverhaltens ohne Vorwürfe zu machen
- C Gelegentlich loben und Verständnis äußern
- C Nutzen faktisch und "bautechnisch" begründen
- C Persönlichen Kontakt maximieren, Einfühlsamkeit zeigen
- C Bei intriganten Zicken: Zivilcourage zeigen, nicht zur Komplizin machen lassen, den Launen klare Haltungen und Worte entgegensetzen
- C Bei Netten: Aussagen nehmen wie sie sind, ohne groß zu hinterfragen, Süßholzraspeln nicht als persönlichen Erfolg werten