Verkaufstypen

# Allgemeine Einführung (Warum?)

Behandele andere, wie du auch selber behandelt werden möchtest:

* Funktioniert nur, wenn man auf ähnliche Person trifft 🡪 handelt Intuitiv richtig
* Bei anderen Persönlichkeiten : falsche Behandlung 🡪 schlechte Verkaufszahlen
* Platinregel: behandele andere so, wie diese behandelt werden möchten 🡪 gilt im Verkauf
  + Nicht mit Tür ins Haus fallen
  + Kunden vortritt lassen
  + Gesprächspartner mit allen Facetten (Mimik, Gestik, Body Language, Redeweise, Verhaltensweisen, Wortwahl)
  + Auf andere Anpassen : Annahme ähnlicher Körpersprache
* Schritt auf Gegenüber
* Grundlage für vertrauensvolles Verhältnis

# Insight-Modell:

* 4 Grundtypen
* Arbeiten mit psychoanalytischen Modell
* Basiert auf Arbeit der Psychologen Carl Gustav Jung, Jolande Jacobi, William Moultion Marston
* Unterscheidet Menschen nach Verhalten

# Charaktertypen

* Jede Stärke kann zu einer Schwäche werden
* Meiste Menschen sind Mischtypen und gehören zu mehreren Farben 🡪 eine der Farben i.d.R. dominant
* Wahrnehmung hängt nicht nur von Typ ab sondern auch von Standpunkt des Urteilers (Menschen werden durch subjektive Brille beurteilt)

# Roter Charaktertyp (dominanter Typ)

Eigenschaften des Selbstbild:

* Bestimmend
* Fordernd
* Entschlossenes Auftreten
* Sach- und Zielgerichtet
* Sehr ergebnisorientiert
* Sehr Aktiv- und Handlungsbereit
* Will Zeit produktiv nutzen

Fremdbild

* Aggressiv
* Autoritär und beherrschend
* Antreibend
* Intolerant
* Anmaßend
* Arrogant

Verhaltensmuster:

* Entschlossenes und dominantes auftreten
* Behält die Kontrolle des Gesprächs und setzt die Themen
* Kühles, unabhängiges und kämpferisches auftreten
* Schnell, oft ungeduldig
* Schnelle ergebnisse erwartet; will konkretes
* Hinterfragt, widerspricht und gibt wenig anerkennung
* Geringe Toleranz für Gefühle, Einstellungen und Ratschläge anderer

Kommunikationsstil

* Redet schnell
* Unterbricht
* Auf Ergebnisse ausgerichtet

Entscheidungsverhalten

* Treffen gerne eigene Entscheidungen
* Benötigen alle Informationen und Alternativen

Erwartungen

* Kontrolle im Gespräch zu haben
* Dokumentierte Sachinformationen

Angepasste Kommunikation

* Klare, konkrete und direkte Art und Weise
* Nicht schwafeln
* Keine Zeit vergeuden
* Keine persönliche Plauderei
* Konkrete fragen
* Alternativen und Wahlmöglichkeiten anbieten
* Keine fertigen Entscheidungen präsentieren
* Nicht in Verlierer-Situation zwingen
* Roter Charakter möchte selber entscheiden und in Kontrolle bleiben

# Gelber Charaktertyp (initiativer Typ)

Selbstbild:

* Umgänglich
* Fröhlich
* Offen
* Ideenreich
* Überzeugend
* Redegewandt
* Positive Ausstrahlung
* Will gute Beziehung mit anderen Menschen
* Liebt Spaß und Abwechslung
* Braucht Lob und Anerkennung

Fremdbild:

* Erregt (voller Begeisterung)
* Voreilig (Details nicht geprüft)
* Aufdringlich
* Hektisch
* Indiskret (redet gerne über andere)
* Extravagant
* Oberflächlich
* Eisblau hat am meisten mühe mit ihm

Verhaltensmuster

* Spontanes handeln
* Trifft Entscheidungen aus dem Bauch heraus
* Ist engagiert; wirkt manchmal übertrieben und dramatisch
* Redet viel
* Gibt sich umgänglich, sehr freundlich und entgegenkommend
* Zeigt sich emotional beteiligt
* Signalisiert immer Interesse und Beteiligung 🡪 auch wenn kein Kaufinteresse vorliegt
* Schaut immer begeistert 🡪 bei keinem Interesse : Röntgenblick ins Leere
* Geht rasch/schnell voran
* Springt
* Vergisst zeit
* Optimistisch

Typischer Kommunikationsstil

* Redet hauptsächlich von anderen Menschen 🡪 weniger über Sachen und abstraktes
* Übertreibt gerne
* Neigt zu Verallgemeinerung
* Spricht am meisten über sich selber
* Lebendige und bildhafte ausdrucksweise
* Viele Gesten
* Lebhafte Mimik
* Hört nicht sehr intensiv zu

Entscheidungsverhalten

* Entscheidungen ausschließlich auf Grundlage der Gefühle 🡪 Vergünstigungen als Anreiz für schnelle Kaufentscheidung
* Meinungen von wichtigen und erfolgreichen Personen [aus Sicht der Person] können große Rolle spielen 🡪 Empfehlung prominenter Kunden vorlegen

Erwartungen:

* Suchen Anerkennung und Wertschätzung
* Meinung über Person hängt mit Gefühlen gegenüber dieser zusammen
* Offenes Interesse an Gespräch und Person

Angepasster Kommunikationsstil

* Aufbau der Beziehung Zeit geben
* Nicht kalt, schroff oder schweigsam sein
* Über Leute und ihre Ziele reden
* Nicht auf Fakten, Zahlen und Alternativen herumhacken/bestehen
* Konkrete Handelsideen/vorschläge anbieten
* Referenzen vorlegen
* Witz einbringen
* Spontan lachen

# Grüner Charaktertyp (stetiger Typ)

Selbstbild:

* Verständnisvoll
* Mitfühlend
* Geduldig
* Gilt als beständig
* Zuverlässig
* Besorgt um Wohl der Mitmenschen
* Möchte spannungsfreie, kooperative und harmonische Beziehung zu anderen
* Liebt Sicherheit bietende Umgebung, die er kennt
* Beharrlich
* Gutes Gedächtnis

Fremdbild:

* Fügsam (nimmt sich zurück im Interesse anderer)
* Indifferent (bezieht nicht klar stellung)
* Beleidigt (nimmt Dinge schnell persönlich)
* Veränderungen meidend
* Rot hat am meisten Mühe mit ihm

Verhaltensmuster

* Vertrauen in Verkäufer ist existenziell
* Handelt und entscheidet zögerlich
* Mag keine konflikte 🡪 vermeidet strittige Themen
* Hört aktiv zu
* Akzeptiert andere
* Respektvoll
* Freundlich
* Schaut freundlich, wenn positive Einstellung; bei negativer Einstellung vermeidet er Blickkontakt
* Bezieht sich auf Kollegen und derer Meinungen
* Zurückhaltend aber informell 🡪 bevorzugt Vornamen
* Stellt viele Fragen
* Äußert persönliche Gefühle

Typischer Kommunikationsstil

* Spricht mit wärme
* Ruhiger Tonfall
* Mag ausführliche Diskussionen

Entscheidungsverhalten

* Will Risiken vermeiden 🡪 möchte wohlbegründete Meinungen statt viele Optionen
* Wollen persönliche Versicherung und Garantien 🡪 nach hinten losgehende Garantien erregen Zorn

Angepasster Kommunikationsstil:

* Mit persönlichen Bemerkungen beginnen
* Eis brechen und nicht direkt auf geschäftliches stürzen
* Echtes Interesse an Person zeigen
* Konkrete Fragen stellen
* Nicht abrupt oder drängend sein
* Persönliche Zusicherungen und Garantien bieten 🡪 aber nur welche, die man halten kann
* Keine schnellen Entscheidungen erzwingen

# Eisblauer Charaktertyp (gewissenhafter Typ)

Selbstbild:

* Besonnen
* Analytisch
* Geht überlegt vor
* Kritisch (gegen andere und sich selbst)
* Hinterfragt Informationen
* Will alles ganz genau wissen
* „lieber einmal zu viel überlegen als einmal zu wenig“
* Will keine Fehler machen

Fremdbild:

* Kühl
* Distanziert
* Steif
* Reserviert
* Misstrauisch
* Unentschlossen
* Penibel
* Kommt am schlechtesten mit Gelb zurecht

Verhaltensmuster

* Ernst
* Reserviert
* Sehr beharrlich 🡪 fragt viel nach
* Gemessenes und vorsichtiges Tempo
* Macht sich notizen
* Fragt nach schriftlichem Material
* Im Umgang mit Zeit diszipliniert
* Vermeidet längeren Blickkontakt
* Schätzt straffe Organisation,Struktur und Ordnung

Typischer Kommunikationsstil

* Redet langsam und bedächtig
* Kaum modulation (abwandlung/veränderung) der Stimme
* Kaum Gestik und Mimik
* Ausgewogenen und präzise Formulierungen

Entscheidungsverhalten

* Versuchen Entscheidung hinauszuschieben um zu recherchieren/analysieren 🡪 Fehlerrisiko minimieren
* Erwarten Fakten und Beweise statt Meinungen
* Wollen die kurz- und langfristig beste Entscheidung treffen
* Wünschen sich kontinuierlichen und professionellen Service 🡪 Minimum an Ärger und Maximum an Sicherheit

Erwartungen

* Ordentlichkeit
* Akkuratheit
* Beharrlichkeit
* Konsequenz
* Zeit lassen alle Details gründlich zu verstehen
* Langsames und gleichmäßiges tempo
* Gute Recherche 🡪 Möglichkeit um Irrtum minimieren
* Geschriebenes Wort als Unterstützung verwenden 🡪 Daten, Zitate, Angebote etc.

Angepasster Kommunikationsstil

* Anliegen gut vorbereiten
* Gute Organisation
* Nicht lässig, informell oder persönlich werden
* Fragen seriös beantworten 🡪 Glaubwürdigkeit aufbauen
* Keine raschen Entscheidungen erzwingen
* „Aktionsplan“ 🡪 feste Termine und Meilensteine festlegen
* Genügend Informationen und Zeit geben