|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Generelle Tendenzen** | **Neigt zu** | **Optimierungsvorschläge** | **Größte Fehler** |
| **D** | * Will die Kontrolle haben * Will Recht haben * Will kämpfen und gewinnen * Ist ungeduldig * Hört schlecht bzw. selektiv zu | * Wirkt einschüchternd * Quick-and-dirty Menthalität * Vorschnell Lösungen präsentieren * Zu stark lenken * Unter Druck setzen * Streit anfangen * Gedanklich schon beim Nächsten sein | * Sich Zeit nehmen und merh zuhören * Sich zurücknehmen * Echtes Interesse an den Bedürfnissen des Kunden zeigen * Persönliche Beziehungen mehr betonen * Offen sein für andere Vorgehensweisen * Die Erkenntnis, daß letztendlich immer der Kunde gewinnt | * Überrollt Kunden * Nimmt Einwände nicht ernst * Zu schnell und direktiv * Aftersales Sorgfalt |
| **I** | * Hohes Geltungsbedürfnis * Everybody´s darling * Enthusiastisch * Ziemlich locker * Redegewandt * Kontaktfreudig | * Wirkt oberflächlich * Aftersales vernachlässigen * Details vergessen/übersehen * Versprechungen nicht einhalten * Zeit verlieren durch Abschweifen * Den Kunden zutexten und über den Tisch ziehen | * Gesunde Mischung aus Humor und Sache * Mehr Aufmerksamkeit für ZDF * Zeitmanagement machen * Weniger ´sagen´, mehr ´fragen´ * Mehr Verbindlichkeit bei Abmachungen * Die Erkenntnis, daß der Kunde die wichtige Person ist | * Oberflächliche Art * Unzuverlässigkeit * Wenig ZDF * Aftersales Sorgfalt |
| **S** | * Harmoniebedürftig * Sucht die Kooperation * Weich, sensibel, zurückhaltend * Konfliktscheu * Zuverlässig * `Kuscheltyp` | * Wirkt tastend, zögernd, unsicher * Wenig Begeisterung zeigen * Zu wenig Tempo * Zuviel überlegen, absichern * Konfrontation vermeiden * Nicht ´nein´sagen können * Etwas langweilig | * Mehr Selbstbewußtsein/Profil zeigen * ´nein´sagen lernen * Den ´Sack zumachen´ * Mehr Begeisterung zeigen * Mehr Widerstand bieten * Mehr Tempo, schneller entscheiden * Die Erkenntnis, daß der Kunde Business machen möchte | * Zu viel Beratung * Wartet auf Kaufentscheidung * Denkt für den Kunden |
| **G** | * Päzise, sachlich, sehr genau * Schwarz/weiß-Denke * Diplomatisch * Arbeitet nach Regeln/Standards * Faktenbezogen (ZDF) * Definiert sich über Fachwissen | * Wirkt kühl, ernst, leidenschaftslos * Zu langsam bei Entscheidungen * Langweilt Kunden mit zu viel Details * Irritation bei unstrukturierten Kunden * Unflexibel bei unegpanten Situationen * Ja, aber-Argumentation | * Mehr Spirit zeigen, lebendiger * Positive Formulierungen verwenden * Mehr persönliche Nähe zulassen * Mehr Freundlichkeit, lächeln * ZDF kurz und begeisternd präsentieren * Mehr Flexibilität bei Abweichungen * Point of Sale schneller erkennen * Die Erkenntnis, daß der Kunde auch Mensch ist | * Überfordert Kunden mit Details * Verkauft Funktion * Monoton |