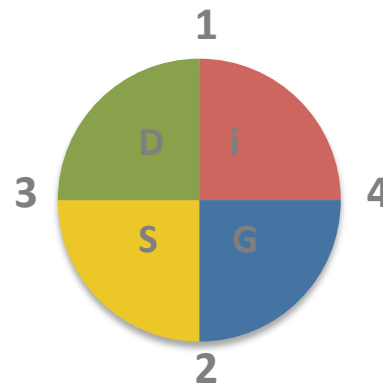


Denken Sie an einen konkreten Kunden. Wohin tendiert diese Person?

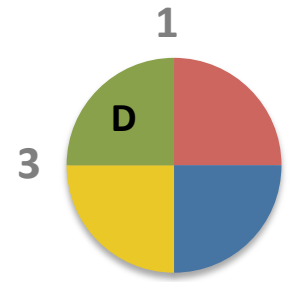
schnell, durchsetzungsstark, aktiv, kommunikativ, dynamisch (1)
oder
nachdenklich, methodisch, ruhig, sorgfältig, gemässigt Tempo (2)



auf Fakten und Logik ausgerichtet, objektiv, skeptisch, hinterfragend (3)
oder
auf Menschen ausgerichtet, einfühlsam, offen, liebenswürdig, aufgeschlossen (4)

Beispiel anhand einem
dominanten Kunden

DiSG[®]-Modell: Kunde ist **dominant** Herausfordernd – Ergebnisse - Aktion



Prioritäten

Sie treten meist etwas autoritär auf und übernehmen gerne das Kommando.

Schnelle Resultate erzielen, aktiv werden, sich und andere herausfordern

Motivation

Macht und Autorität, Wettbewerb, siegen, Erfolg

Eigenschaften

Selbstvertrauen, Direktheit, energisches Auftreten, Risikofreude

Grundtendenzen

-«Macher»- direkt, offen, energisch, kraftvoll, entschlossfreudig, konsequent

Grundangst

Bezwungen zu werden, Verletzlichkeit, Kontrollverlust

Beschränkungen

Wenig Rücksicht auf andere, Ungeduld, Insensibilität

Gesprächseröffnung

- Vermeiden Sie zu viel Small Talk
- Kommen Sie direkt zur Sache
- Beziehen Sie sich auf Resultate und Ziele

Präsentation

- Betonen Sie Effizienz, Ersparnisse und Gewinne

Kundenpflege

- Effizient und zuverlässig wie versprochen
- Zeigen Sie im Nachgang die erwiesenen Resultate auf

Fragen stellen

- Ergebnisorientierte Fragen
- Stellen Sie Fragen, die Bedenken bezüglich der erwünschten Ergebnisse ans Licht bringen
- Rechnen Sie mit «Was-Fragen»

Abschluss

- Bieten Sie Optionen an, Möglichkeiten zu entscheiden
- Fragen Sie direkt nach dem Abschluss