

PŘÁTELSKÝ TYP

typy osobností zákazníka

ÚMYSL pomoci

KLÍČ touha vlastnit

MOTTO co chcete?

PŘÁNÍ pozornost kolegů

ČAS není nikdy dost

OSOBNOSTNÍ RYSY potřebuje lidi, posluchač, chce zachovat stav věcí, žádné riziko, žádný tlak, poradce, dotazování, nejistý pomocník, nemá cíle, neumí se prosadit, žádný konflikt

ZNAKY CHOVÁNÍ

udržuje vztahy
má "na bedrech" všechny problémy světa
uklidňuje všechny rozčilené osoby
neujímá se rád iniciativy
loajální, ochotný pomoci - má rád lidi
zůstává sedět nebo stát na místě
je trpělivý, dobrosrdečný
soustřeďuje se na úkoly
vynikající posluchač

MÉNĚ POZITIVNÍ VLASTNOSTI PRO OBCHOD

pomalý při rozhodování, subjektivní
nemá rád konflikty
bere všechno příliš osobně
všechno odkládá
slabý při stanovování cílů a vlastní motivaci

Z ČEHO MÁ STRACH

ztráta jistoty
nemít pravdu

JAK JEDNAT S PŘÁTELSKÝM TYPEM

mluvit pomalu, být přátelský a neformální
klást osobní otázky
nepůsobit hrozivě a profesionálně
získat důvěru

JAK HO POZNÁME?

žvanivý tón
neformálně nebo osobně uspořádané pracovní místo
na psacím stole rodinné obrázky, kapesníky, rostliny
pohodlné oblečení

ŘEČ TĚLA

vstřícná gesta
úsměv
občasný dotek

JAKÉ MÁ PŘÁNÍ

jistota
zachovat status quo
minimální újmy na soukromém životě způsobené prací
upřímné ocenění hodnot
tradiční metody

JAKÉ MÁ POTŘEBY

potvrzení pocitu vlastní hodnoty
pracovní kolegy se stejným stupněm kompetencí
informace o tom, jak jeho úsilí přispívá společné práci
pokyny pro splnění úkolu
připravování změn
povzbuzení k tvořivosti

JAKÁ VÝHODA JE PRO NĚJ DŮLEŽITÁ

uznání
komfort

přinášet pocit jistoty a dávat osobní záruky, kde je to možné
nabídnout osobní pomoc
být důsledný
cítit soucit a mít porozumění