



Kundentypen erkennen – Voraussetzungen für die passende Ansprache

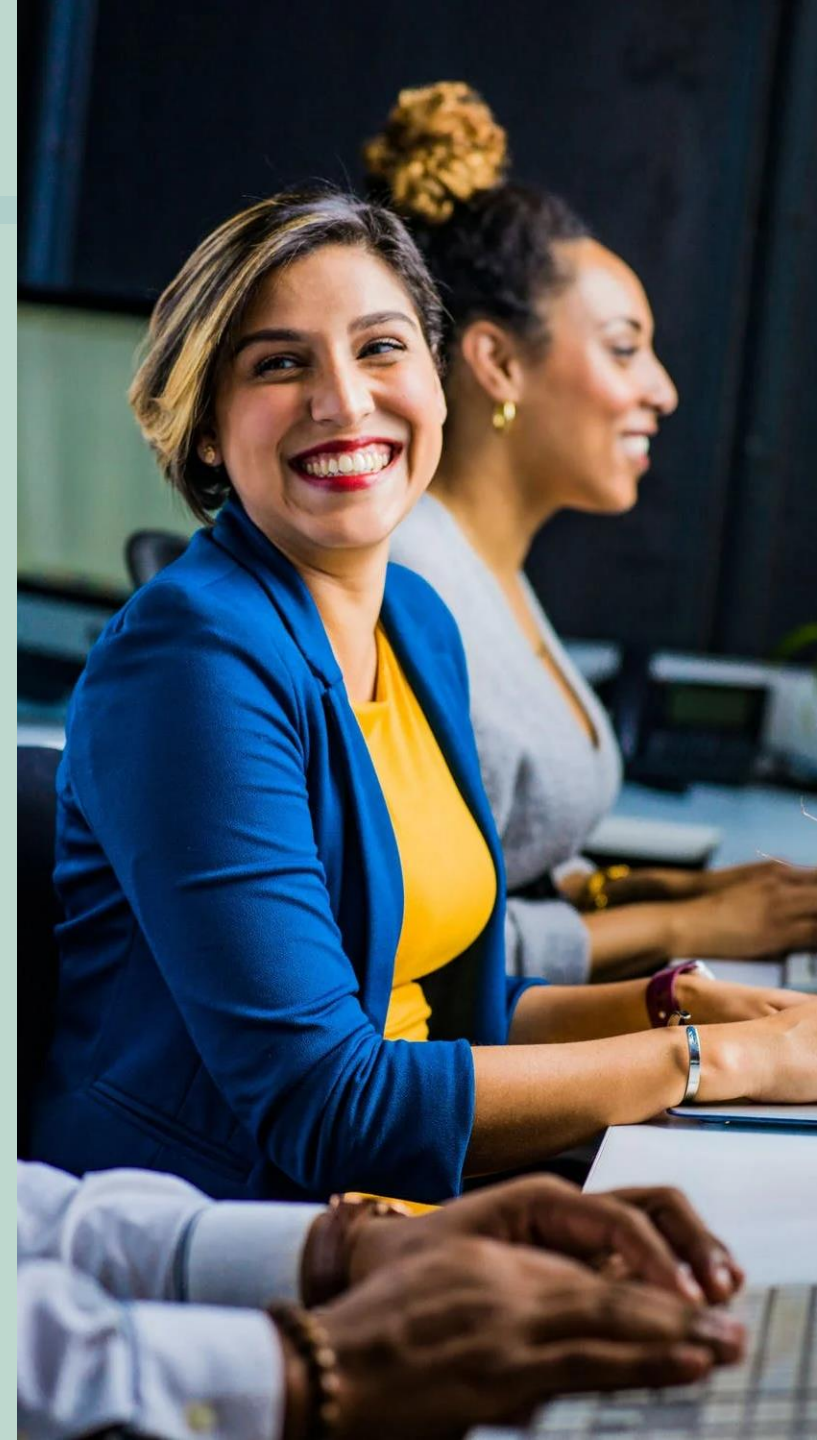
Khalil Naffissa, Tobias Isaak





Agenda

1. Kundenverhalten und Kundentypen
2. Die vier Kundentypen erkennen
3. Übungen



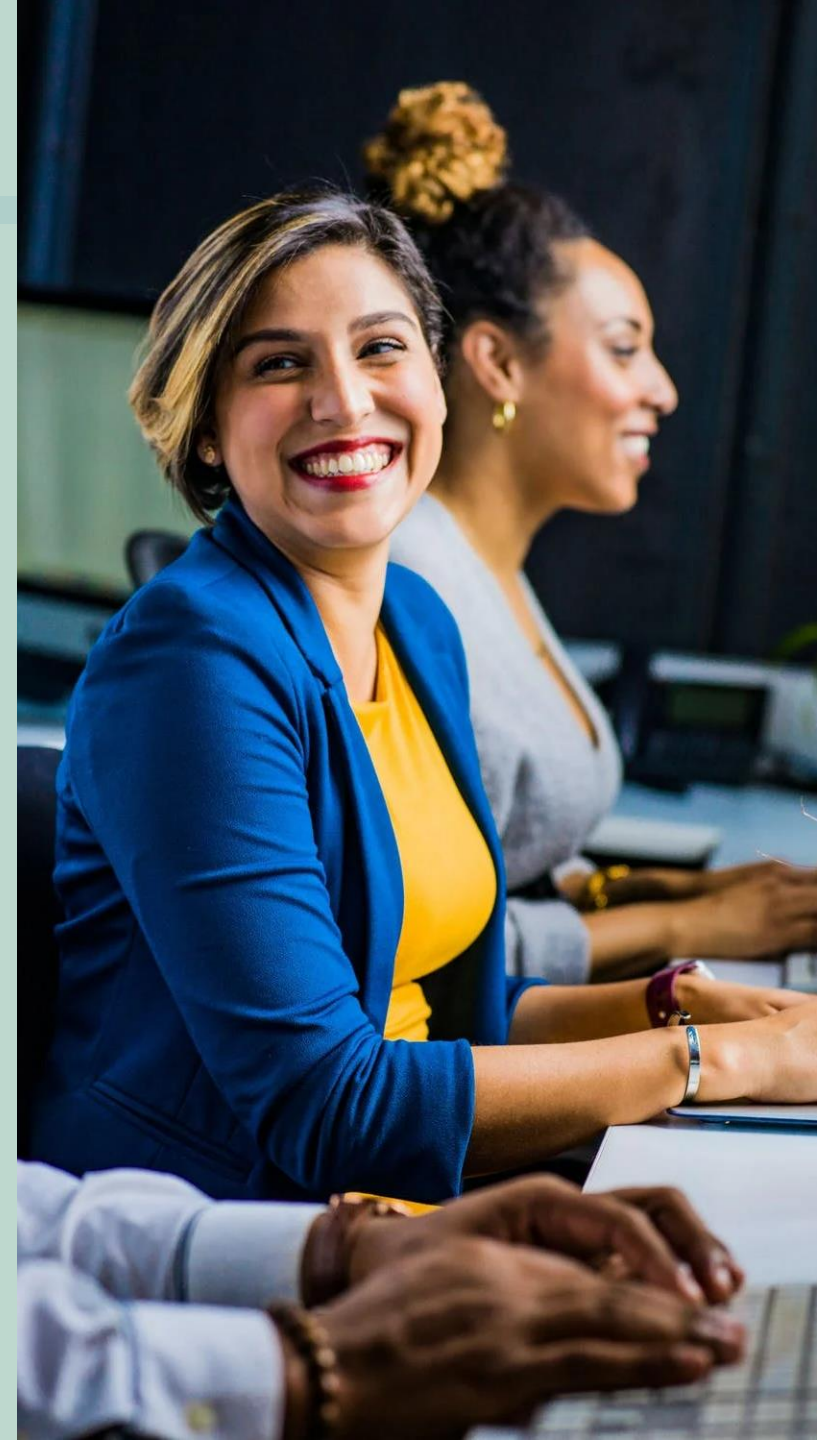
Kumentypen erkennen – Voraussetzungen für die passende Ansprache



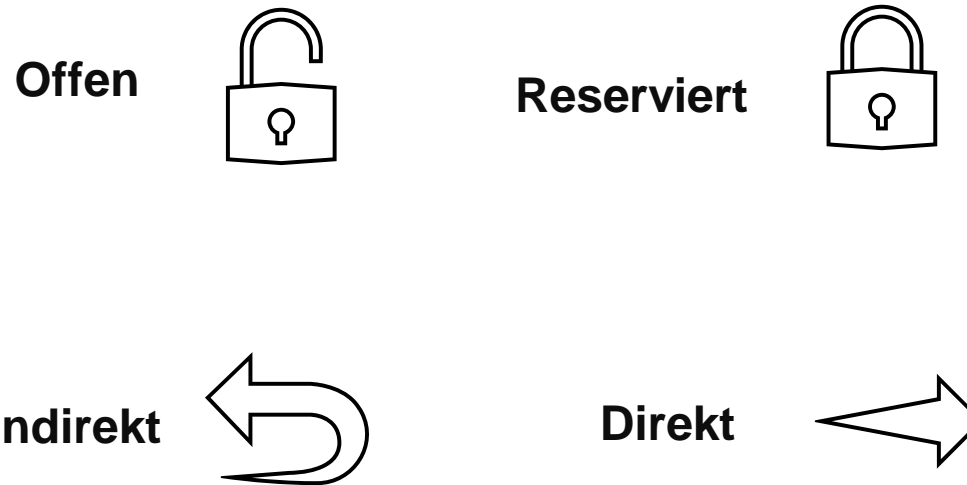


Agenda

1. Kundenverhalten und Kundentypen
2. Die vier Kundentypen erkennen
3. Übungen



1. Kundenverhalten und Kundentypen



Dimensionen des Kundenverhaltens



Kundin A



Kundin B

Offen oder reserviert

Die **offene** Person ...

- Wirkt entspannt, warmherzig
- Wirkt interessiert an verschiedenen Meinungen
- Ist an persönlicher Beziehung interessiert
- Äußert oder zeigt Gefühle offen und bereitwillig
- Erscheint großzügig im Umgang mit der Zeit
- Kann als Bauch-Mensch charakterisiert werden
- Reagiert spontan



Offen oder reserviert

Die **reservierte** Person ...

- Wirkt formell und korrekt
- Wirkt interessiert an konkreten Details und Fakten
- Ist mehr an der Sache als an Beziehungen interessiert
- Macht es schwierig ihre Gefühle einzuordnen
- Wirkt diszipliniert, planend und zeitlich organisiert
- Kann als „Kopf“-Mensch charakterisiert werden



Direkt oder indirekt

Die direkte Person ...

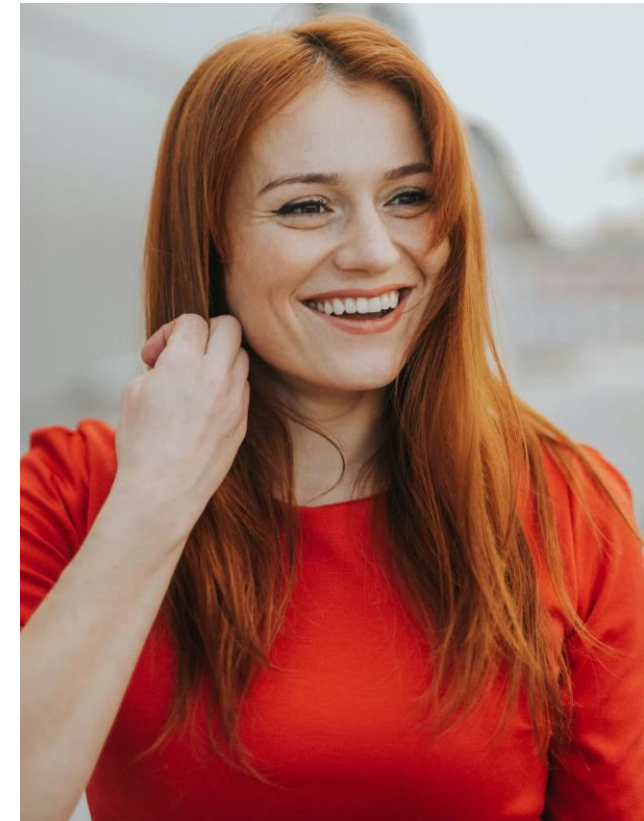


https://static.dw.com/image/48757109_101.jpg

Direkt oder indirekt

Die **direkte** Person ...

- Ist bereit, Risiken einzugehen
- Ist entscheidungsfreudig – wählt schnell
- Wirkt ausdrucksstark
- Wird schnell ungeduldig
- Redet und erzählt gerne
- Geht aus sich heraus
- Äußert ihre Meinung gerne und auch unaufgefordert



Direkt oder indirekt

Die **indirekte** Person ...

- Meidet Risiken
- zeigt ein sicherheitsorientiertes Verhalten
- Findet nur langsam Entscheidungen
- Wirkt nach außen kaum bestimmend
- Wirkt gemächlich und geduldig
- Wirkt eher abwartend
- Behält ihre Meinung eher für sich
- Hört zu
- Beteiligt sich eher mit Fragen als mit Aussagen oder Standpunkten



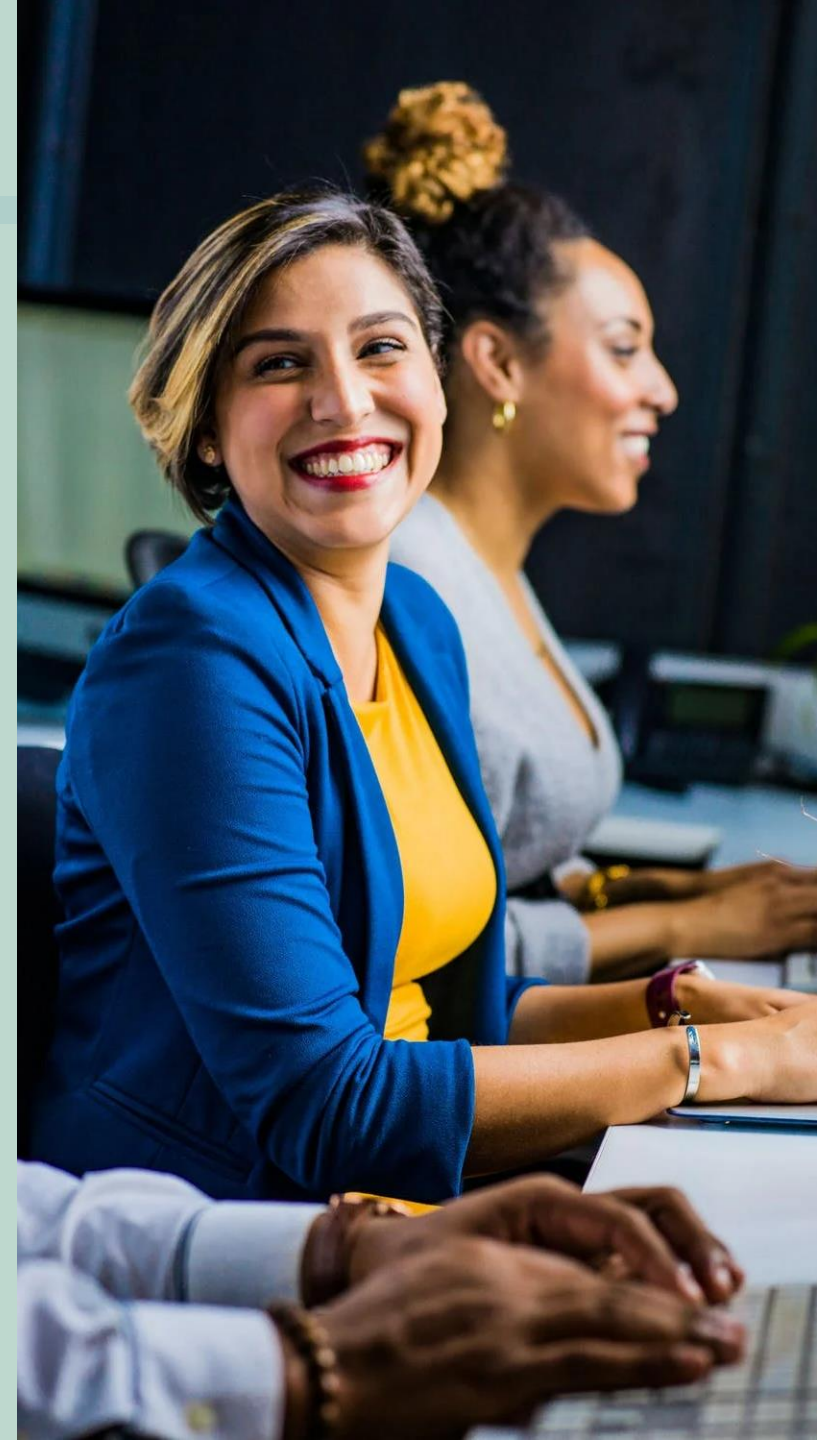
Die vier Kundentypen





Agenda

1. Kundenverhalten und Kundentypen
- 2. Die vier Kundentypen erkennen**
3. Übungen



2. Die vier Kundentypen erkennen



Der Beziehungstyp

- erkennbar an offenem, emotionalen Ausdruck und ausgeprägter Indirektheit
- legt viel Wert auf Harmonie
- Beziehungen sind ihm wichtig
- sucht Stabilität und meidet Risiken
- meidet Konflikte und direkte Konfrontation
- wirkt liebenswert und schüchtern
- mag keine Veränderungen



Auftreten des Beziehungstypen

- Kleidung eher bequem, unauffällig
- freundliches Gesicht
- entgegenkommendes Verhalten
- äußerlich: Nicken und Zustimmung
- abwartend
- eher geringe Körperdistanz



Wie verhalte ich mich gegenüber dem Beziehungstypen?

- mit Geduld und Aufmerksamkeit begegnen
- langsamer verhalten und sprechen
- Entscheidungen anbieten statt darauf zu warten
- ehrlich auf die Bedürfnisse eingehen um Vertrauen aufzubauen
- Kontakt behutsam aufnehmen
- lächeln und bewusst nett sein



Der Unterhalter

- offener, emotionaler Ausdruck
- sehr direktes Auftreten
- geht auf Menschen zu
- an Kontakten interessiert
- begeistert gerne und will begeistert werden
- steht gerne im Mittelpunkt
- sucht die Bühne
- handelt spontan
- sprudelt vor Ideen
- redet gerne



Auftreten des Unterhalters

- Kleidung eher modisch, auffällig
- auffällige Accessoires
- raumgreifende Gesten, Bewegungen
- liebt Publikum
- zeigt Initiative
- starker Blickkontakt
- eher geringe Körperdistanz, Berührungen
- Zustimmung und Entscheidung fällt spontan durch Begeisterung



Wie verhalte ich mich gegenüber dem Unterhalter?

- Geschichten zuhören
- Bestätigung und Lob geben
- versuchen ihn mitzureißen
- lässig und locker auftreten
- häufig Blickkontakt schenken
- persönlich und offen sein
- spontan sein und schnell reagieren



Der Buchhalter

- reserviert
- wirkt emotional unerschütterlich
- eher schweigsam beobachtend als direkt
- selbstbeherrscht und vorsichtig
- wirkt beherrscht und etwas steif
- braucht Analysen
- mag Klarheit und Ordnung
- braucht Zeit und Ruhe zur Entscheidung



Auftreten des Buchhalters

- Kleidung eher unmodern oder klassisch unauffällig
- ernstes Gesicht, geringer Blickkontakt
- kaum Gesten und Bewegung
- sachliche, unmelodiöse Sprache
- abwartend
- eher große Körperdistanz



Wie verhalte ich mich gegenüber dem Buchhalter?

- aufmerksam, aber formell auftreten
- sachorientiert, sich dabei aber Zeit nehmen und genau hinhören
- keine Sprüche, Lässigkeiten
- nicht anbiedern oder Nähe herstellen
- Pausen machen und gezielt nachfragen
- ausreden lassen
- wenig, aber immer wieder Blickkontakt



Der Inspektor

- reserviert
- wirkt emotional undurchschaubar, tritt aber forsch und fordernd auf
- wirkt stark, fordernd und bestimmend
- selbstbewusst und konkurrenzorientiert
- ungeduldig und immer in Eile
- entscheidungsfreudig und risikobereit
- mag Fakten statt softes Gedudel



Auftreten des Inspektors

- Kleidung eher streng, klassisch
- dominante Erscheinung, präzise Bewegungen, gerade Haltung
- steuert und kontrolliert die Situation
- prüfender, fast bohrender Blickkontakt
- normale Körperdistanz mit testenden Übergriffen
- mag keine Flapsigkeit, sondern pointierte Bemerkungen



Wie verhalte ich mich gegenüber dem Inspektor?

- genau, schnell, aufmerksam in Verhalten und Sprache sein
- ihm die Entscheidung überlassen
- mit Fakten überzeugen
- selbstbewusst anschauen
- keine warme Freundlichkeit, sondern selbstbewusstes, korrektes Auftreten



Übung die 4 Kundentypen erkennen



4 verschiedene Kunden möchten Kaffee kaufen. Der Verkäufer bietet ihnen Fair-Trade Kaffee an. Um welchen Kundentypen handelt es sich?

- 5 Freiwillige



Übung die 4 Kundentypen erkennen



4 verschiedene Kunden möchten Kaffee kaufen. Der Verkäufer bietet ihnen Fair-Trade Kaffee an. Um welchen Kundentypen handelt es sich?

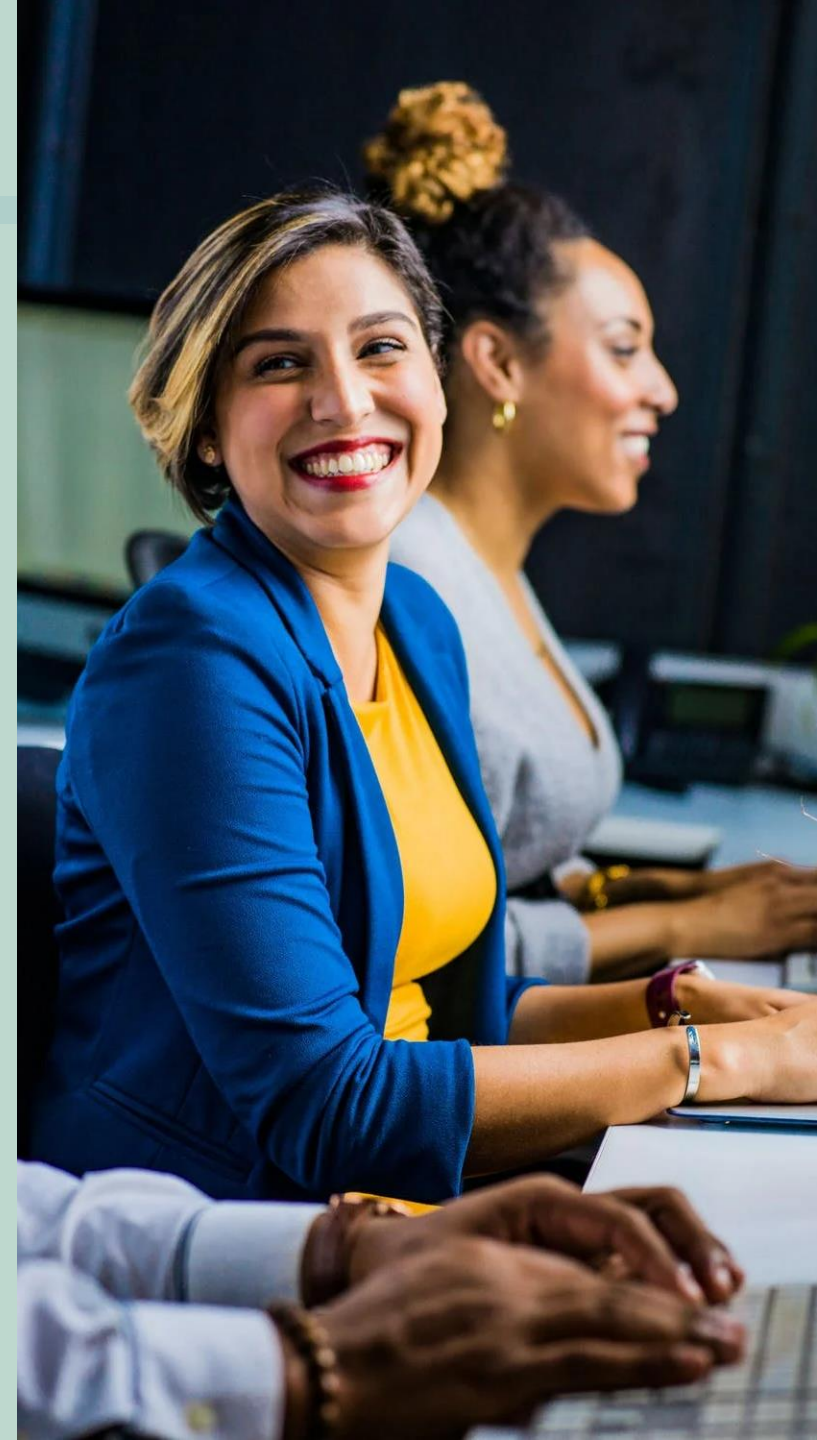
- 5 Freiwillige





Agenda

1. Kundenverhalten und Kundentypen
2. Die vier Kundentypen erkennen
3. **Übungen**



Übung – Kundenverhalten



Wozu dient eine Kategorisierung des Kundenverhaltens?

- a) Um die Erwartungen aller Kunden zu kennen und zu bedienen
- b) Zur Planung strategischer Entscheidungen in Produktion und Marketing
- c) Zur Evaluation der eigenen Servicedimensionen



Übung – Kundenverhalten

Lösung



Wozu dient eine Kategorisierung des Kundenverhaltens?

- a) Um die Erwartungen aller Kunden zu kennen und zu bedienen
- b) Zur Planung strategischer Entscheidungen in Produktion und Marketing
- c) Zur Evaluation der eigenen Servicedimensionen



Übung – Kundentypen



Ordnen Sie den folgenden Beschreibungen den Kundentypen zu

a) Reserviert und indirekt



Der Beziehungstyp



Der Unterhalter

b) Offen und indirekt

c) Reserviert und direkt

d) Offen und direkt



Der Buchhalter



Der Inspektor

Übung – Kundentypen

Lösung



Ordnen Sie den folgenden Beschreibungen den Kundentypen zu

a) Reserviert und indirekt



Der Beziehungstyp



Der Unterhalter

b) Offen und indirekt

c) Reserviert und direkt

d) Offen und direkt



Der Buchhalter



Der Inspektor

Übung – Kundentypen

Lösung



Ordnen Sie den folgenden Beschreibungen den Kundentypen zu

a) Reserviert und indirekt

b) Offen und indirekt

c) Reserviert und direkt

d) Offen und direkt



Der Beziehungstyp



Der Unterhalter



Der Buchhalter



Der Inspektor

Übung – Kundentypen

Lösung



Ordnen Sie den folgenden Beschreibungen den Kundentypen zu

a) Reserviert und indirekt

b) Offen und indirekt

c) Reserviert und direkt

d) Offen und direkt



Der Beziehungstyp



Der Unterhalter



Der Buchhalter



Der Inspektor

Übung – Kundentypen

Lösung



Ordnen Sie den folgenden Beschreibungen den Kundentypen zu

a) Reserviert und indirekt



Der Beziehungstyp



Der Unterhalter

c) Reserviert und direkt



Der Buchhalter



Der Inspektor

Übung – Der Unterhalter



Sie sind Verkäufer in einem Kaffeegeschäft. Ein **Kunde – Unterhaltertyp** – interessiert sich für eine neue Kaffeesorte, von der er aus der Werbung erfahren hat. Worauf müssen Sie achten?

- a) Ich überzeuge in knappen Worten mit Fakten.
- b) Ich lobe die neue Sorte euphorisch.
- c) Ich baue wenig Blickkontakt auf.
- d) Ich höre seinen Geschichten zu und bestätige ihn häufig.
- e) Ich lege keine warme Freundlichkeit an den Tag.
- f) Ich dränge ihn vorsichtig zu einer Entscheidung.



Übung – Der Unterhalter

Lösung

Sie sind Verkäufer in einem Kaffeegeschäft. Ein **Kunde – Unterhaltertyp** – interessiert sich für eine neue Kaffeesorte, von der er aus der Werbung erfahren hat. Worauf müssen Sie achten?

- a) Ich überzeuge in knappen Worten mit Fakten.
- b) Ich lobe die neue Sorte euphorisch.
- c) Ich baue wenig Blickkontakt auf.
- d) Ich höre seinen Geschichten zu und bestätige ihn häufig.
- e) Ich lege keine warme Freundlichkeit an den Tag.
- f) Ich dränge ihn vorsichtig zu einer Entscheidung.



Übung – Kundentypen erkennen



Ein unmodern gekleideter Kunde interessiert sich für eine neue Kaffeesorte. Abwarten-zurückhaltend baut er wenig Blickkontakt auf. Er fragt lediglich nach Preis, Anbaugeschicht, Verarbeitung und Zubereitung dieses Kaffees. Er überlegt länger. Mit welchem Typ haben Sie es hier zu tun?



Der Beziehungstyp



Der Unterhalter



Der Buchhalter



Der Inspektor

Übung – Kundentypen erkennen

Lösung

Ein unmodern gekleideter Kunde interessiert sich für eine neue Kaffeesorte. Abwarten-zurückhaltend baut er wenig Blickkontakt auf. Er fragt lediglich nach Preis, Anbaugebiet, Verarbeitung und Zubereitung dieses Kaffees. Er überlegt länger. Mit welchem Typ haben Sie es hier zu tun?



Der Beziehungstyp



Der Unterhalter



Der Buchhalter



Der Inspektor

Übung – Kundentypen erkennen



Mit welchem Typ haben Sie es hier zu tun?



megamarci

★★★★★ **Es ist unglaublich**

Rezension aus Deutschland vom 18. Januar 2021

Farbe: Space Grau | Fassungsvermögen: 256 GB | **Verifizierter Kauf**

Meine bisherigen Macbooks:

- Macbook 2007 (weiß)
- Macbook Pro 2012
- Macbook Pro 2017
- iMac Pro
- Mac Minis



Vergessen Sie alle davon. Das Macbook Air mit M1 toppt alle.

Die Leistung ist nicht vergleichbar und steckt alle o.g. Geräte in die Tasche. Selbst mit Rosetta-Emulation sind die Werte und Zeiten besser als auf nativer Intel-Architektur.

Es ist wirklich eine Revolution und sowas habe ich noch nie gesehen - und ich arbeite in dem Bereich seit 12 Jahren.

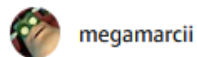
Auch aus einem nicht angepassten Lightroom Classic dauert der Export von 100 bearbeiteten RAW-Fotos nicht so lange wie auf meinem Windows-Hobel mit i7, 8 Kernen und doppelt so viel RAM.

https://www.amazon.de/product-reviews/B08N5S9B8X/ref=cm_cr_arp_d_paging_btm_next_2?ie=UTF8&filterByStar=five_star&reviewerType=all_reviews&pageNumber=2#reviews-filter-bar

Übung – Kundentypen erkennen

Mit welchem Typ haben Sie es hier zu tun?

Lösung



megamarcii

★★★★★ **Es ist unglaublich**

Rezension aus Deutschland vom 18. Januar 2021

Farbe: Space Grau | Fassungsvermögen: 256 GB | **Verifizierter Kauf**

Meine bisherigen Macbooks:

- Macbook 2007 (weiß)
- Macbook Pro 2012
- Macbook Pro 2017
- iMac Pro
- Mac Minis



Der Unterhalter

Vergessen Sie alle davon. Das Macbook Air mit M1 toppt alle.

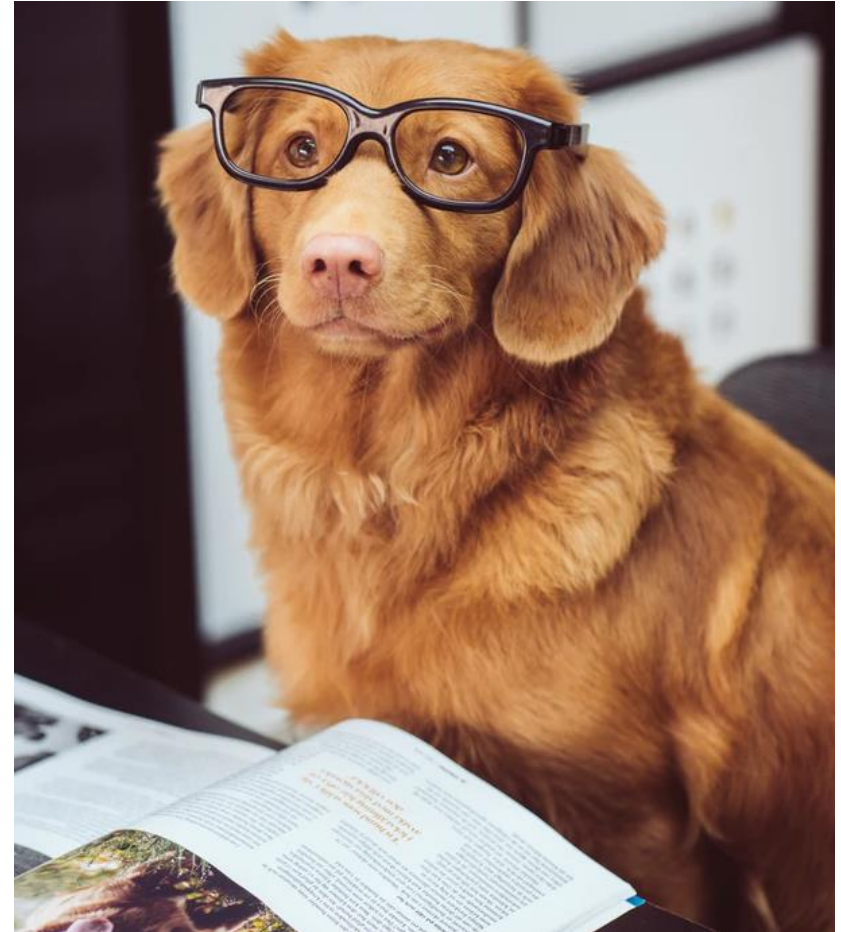
Die Leistung ist nicht vergleichbar und steckt alle o.g. Geräte in die Tasche. Selbst mit Rosetta-Emulation sind die Werte und Zeiten besser als auf nativer Intel-Architektur.

Es ist wirklich eine Revolution und sowas habe ich noch nie gesehen - und ich arbeite in dem Bereich seit 12 Jahren.

Auch aus einem nicht angepassten Lightroom Classic dauert der Export von 100 bearbeiteten RAW-Fotos nicht so lange wie auf meinem Windows-Hobel mit i7, 8 Kernen und doppelt so viel RAM.

https://www.amazon.de/product-reviews/B08N5S9B8X/ref=cm_cr_arp_d_paging_btm_next_2?ie=UTF8&filterByStar=five_star&reviewerType=all_reviews&pageNumber=2#reviews-filter-bar

**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit**



Zusammenfassung

- Es ist eine Binsenweisheit, dass Kunden sehr unterschiedlich sind.
- Um das Verhalten von Kunden besser einschätzen zu können, hat es sich bewährt, Kundenverhalten hinsichtlich der **Dimensionen** Offenheit/ Reserviertheit und Direktheit/ Indirektheit zu betrachten.
- Kombiniert man diese Dimensionen, so kann man zwischen vier **Kundentypen** unterscheiden:
 - Der **Beziehungstyp** ist offen und indirekt.
 - Der **Unterhalter** ist offen und direkt.
 - Der **Inspektor** ist reserviert und direkt
 - Der **Buchhalter** ist reserviert und indirekt

Zusammenfassung

- Damit das Modell in der Praxis genutzt werden kann, muss man lernen, seine Kunden richtig einzuordnen. Dabei sollten Sie jedoch beachten, dass Kunden immer Individuen sind und es nur um eine Tendenz gehen kann, das persönliche Verhalten in die richtige Richtung zu lenken.

Buchtipp



Kommunikation mit Kunden

Mit Praxiswissen mehr Erfolg im Kundenkontakt!

- Arbeitsbuch
- 92 Seiten
- Preis: 12,73 € (Print)
- Weitere Informationen [hier](#)

Alle Veranstaltungen auf Ilias

Magazin » IQ Landesnetzwerke » Landesnetzwerk Nordrhein-Westfalen » IQ NRW – OnTOP|NWL - High Potentials » Schule der Kommunikation



Schule der Kommunikation

Aktionen ▾



Die High Potentials Schule der Kommunikation vermittelt die Grundlagen der Kommunikation und die Anwendung der wichtigsten Kommunikationstechniken. Es werden typische Gesprächssituationen einer Führungsperson und deren Handlungsmethoden dargestellt sowie Erfolgskomponenten einer Präsentation vertieft.

Inhalt Info Beitreten



INHALT

- 
[01-Basiskompetenz_in_Kommunikation](#)

▾

pdf 3,1 MB Heute, 16:16 Anzahl Seiten: 66

- 
[02-Kommunikationstechniken_einsetzen](#)

▾

pdf 2,0 MB Heute, 16:16 Anzahl Seiten: 63

- 
[03-Wirkungsvolle_Kommunikation](#)

▾

pdf 3,7 MB Heute, 16:17 Anzahl Seiten: 70

Kalender ⚙

◀ Jan 2022 ▶

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

[iCal](#)

*Klicken Sie auf die Grafik um zur Datenbank zu gelangen

Kontakt



Tobias Isaak
Tel. 0 52 31 / 64 03 – 78
t.isaak@netzwerk-lippe.de



Khalil Naffissa
Tel. 0 52 31 / 64 03 – 665
k.naffissa@netzwerk-lippe.de

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

In Kooperation mit: