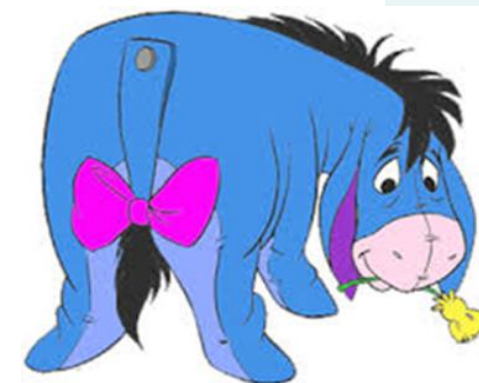
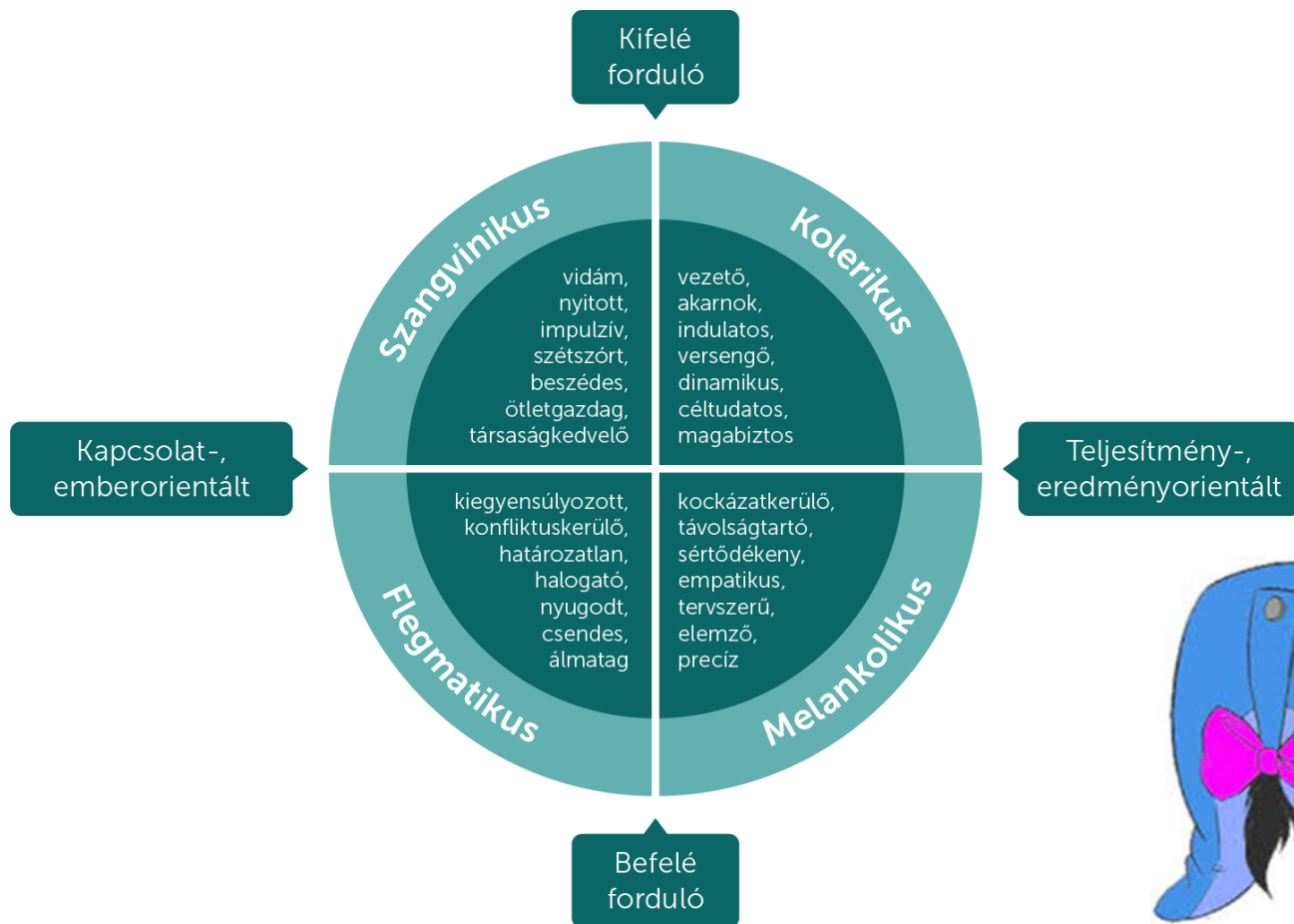
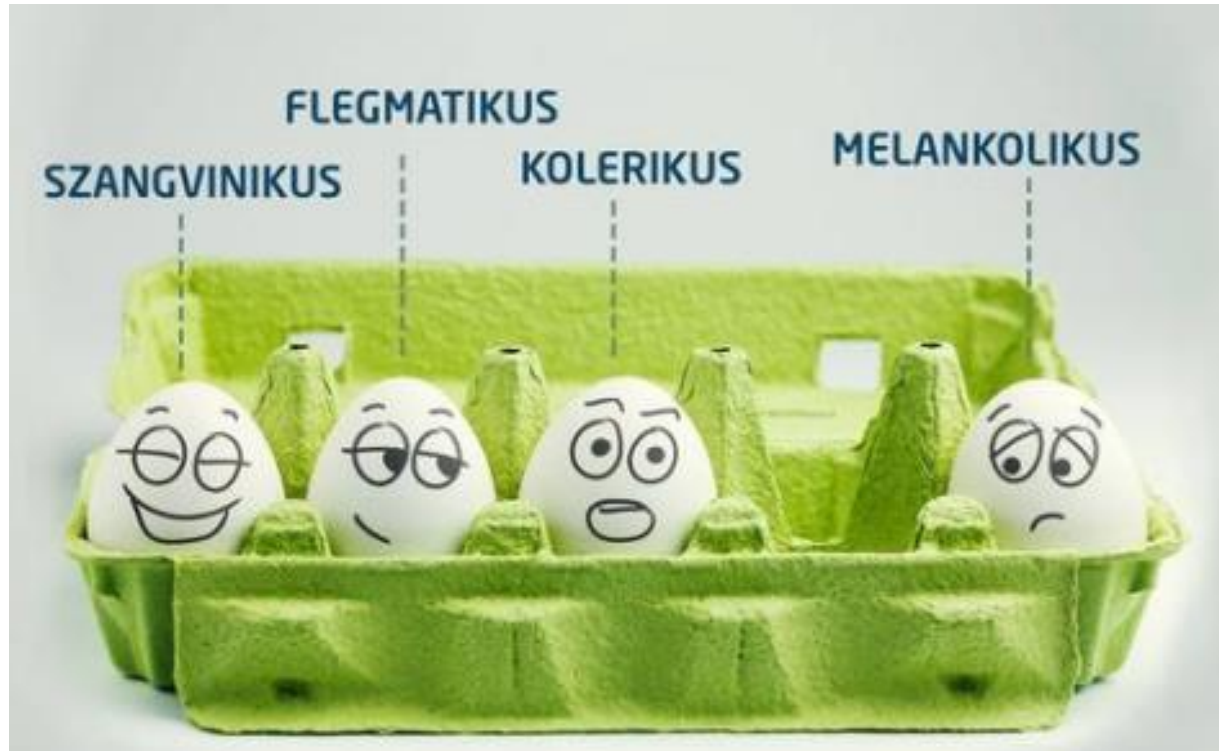


Hogyan kerüljük el a „problémás” ügyfeleket?

dr. Szabó Márta

A típusok összefoglalása





Külső jegyek



- **Szangvinikus:** kedélyes, közlékeny, barátságos, egészséges arcszínű, gyors mozgású és felfogású, erősen gesztikulál. Szereti a változatos ruhákat, feltűnő kiegészítőket, színeket, a kedélyes hangulatú elemeket.
- **Kolerikus:** lobbanékony, tetterős, nyílt tekintetű, határozott testtartású, gyors érzelmi reakciók és az indulatok sokszor elragadják. Ruházata minőségi, márkás, presztízsz kiegészítőket, erős sminket visel.
- **Melankolikus:** lehangolt, gondterhelt arckifejezésű, harmonikus megjelenésű, nem túl élénk, hangulata ingadozó, bizonytalan, sokat kérdez, nehezen dönt. A ruhái ápoltak, vasaltak, ezek és a kiegészítői is jól illenek egymáshoz.
- **Flegmatikus:** közönyös, megjelenése és beszéde kifejezéstelen, jellegtelen, lomha mozgású, egykedvű, higgadt, kiegyensúlyozott, nehezen kimozdítható, pókerarc. Megjelenése jellegtelen, öltözéke bármilyen lehet.

Jellemzők



- **Szangvinikus:** Közkedvelt, igényli a figyelmet, a társaságot, észreveteti magát, az emberek szeretetétől érzi magát értékesnek, impulzív, mozgékony, sokat gesztikulál, tevékeny, mindig pörög, könnyen teremt kapcsolatot, gyorsan megnyílik, mesél..., kíváncsi, kezdeményező, nem szégyenlős, szeret nagyot mondani és színeznit, sokszor infantilis, mókamester, ötlet gazda, lelkes, laza, korlátlan, gyakran késik
- **Kolerikus:** Sokak példaképe, dinamikus, céltudatos, kitartó, magabiztos, kezdeményező, nyílt, gyakran ingerlékeny, tudja a tutit, karizmatikus vezető (lehet), kalandor, akarnok, könnyen konfrontálódik, versengő, gyakran érzéketlen, kevésbé empatikus, tiszta a jövőképe, jó stratégia, látja a nagyképet, hajlamos túlhajszolni magát (és másokat is), nem tűri a hibákat és a lazsálást, gyakorlatias, lehengerlő

Jellemzők



- **Melankolikus:** Harmóniára törekvő, elemző, rendszerező, alapos, gazdag a képzelőereje, komoly, tervszerűen él, céltudatos, jó a memóriája, van ízlése, szépérzéke, igényes, precíz, becsületes, erős a kritikai érzéke, gyakran alacsony az önbecsülése, sokat dilemmázik, empátikus, mélyen érző, jó humorú, távolságtartó, túlérzékeny, kockázatkerülő
- **Flegmatikus:** Nem központi figura, álmatag, egykedvű, higgadt, visszafogott, csendes, békés, kiegyensúlyozott, érzéketlen, galamblelkű, jó hallgatóság, sodródó, lassú, könnyen alkalmazkodik, magas a tűréshatára, halogató, konfliktuskerülő, határozatlan

Alkalmazás ügyfelekkel

Kivel hogyan érdeemes?



- *Szangvinikus*
 - Tényekkel, adatokkal nem tudod megfogni, de imádja a sztorikat, eseményeket, rendezvényeket, pletykákat, a figyelmet és a figyelmességet
- *Kolerikus*
 - Emberorientáltság hiányában felesnek tartja az udvariassági köröket, csak tömören
- *Melankolikus*
 - Szereti a táblázatokat, adatokat, prospektusokat, igényli a kiszámíthatóságot, időt
- *Flegmatikus*
 - Kell neki a türelem, a megbízhatóság, a tények/adatok (nem túl sok!), és hogy ez már másoknak is bevált (ajánlás!)

Kivel hogyan érdemes?

- **Ha szangvinikus vagy:**

- ✓ *Kolerikussal* fegyelmezd magad
- ✓ *Melankolikussal* legyél pontos, precíz
- ✓ *Flegmatikussal* ne legyél túl harsány

- **Ha kolerikus vagy:**

- ✓ *Melankolikussal* legyél türelmes
- ✓ *Flegmatikussal* maradj nyugodt
- ✓ *Szangvinikussal* lazulj le

- **Ha melankolikus vagy:**

- ✓ *Flegmatikussal* legyél elfogadó
- ✓ *Szangvinikusnál* a nagy képet lásd

- ✓ *Kolerikussal* gyorsulj fel

- **Ha flegmatikus vagy:**

- ✓ *Szangvinikussal* mutass szenvedélyt
- ✓ *Kolerikussal* legyél lendületes
- ✓ *Melankolikusnál* dicsérd a tökéletességet

Hasznos technikák



- Legyél érdeklődő, **kérdezz**, beszélTess!
- **Elemezz!** Figyeld meg, hogy van-e kedve beszélgetni, milyen téma lelkesíti, melyik személyiségtípusba tartozhat?
- **Alkalmazkodj!** Ha nem beszél, ne erőltess túlzottan, ha beszédes, kérdezd tovább, és keresd a közös pontokat.
- **Időzz el!** Ha rátaláltál a kedvenc témájára, mutass érdeklődést és szánj rá időt. A testbeszéded is tükrözze a figyelmedet.
- **Adj elismerést!** A hozzáértéséről, tapasztalatáról, vagy akár a személyiségéről

Varázsmondatok



- *Szangvinikusnak* – Látom, önnek nagyon jó ízlése van.
- *Kolerikusnak* – Látom, ön nagyon gyorsan és határozottan tud dönteni.
- *Melankolikusnak* – Látom, önnek fontos, hogy tisztában legyen a tényekkel, és a legjobbat válassza ki.
- *Flegmatikusnak* – Látom, önnek fontos, hogy megfontolt döntéseket hozhasson.

Pont ezért ajánlom önnek....