




concept



marketing & vanzari


Tipuri de clienti


DA / NU	NIVEL	TIP CLIENT	ACTIUNI	ATITUDINI	EXPRESII TIPICE
Cumpără (+)	+4	ÎNCREZĂTORUL	Angajare	Încrezător	" Sigur. Bineînțeles. "
	+3	JUCĂTORUL	(Se) Joacă	Entuziasmat	" Îmi place. Numai imaginează-ți. "
	+2	INTERESATUL	Continuă	Interesat	" Arată-mi mai mult. "
Vrea mai multe informații / idei noi (-)	+1	OBSERVATORUL	Observă	Rezervat	" Am să mă gândesc la asta. "
	0	ASCULTĂTORUL NEUTRU	Privește / Ascultă	Neutru	" Nici o problemă. Voi vedea. "
	-1	PROVOCATORUL (COMPETITIVUL, NEÎNCREZĂTORUL)	Provocare	Competitiv	" Da, dar mă indoiesc. "
Nu cumpără (-)	-2	OSTILUL	Se oprește	Ostil / Opozant	" Nu, te înșeli. "
	-3	EVITATORUL (FRICOSUL, LUNECOSUL)	Evită	Înspăimântat	" Este riscant. Nu sunt sigur. "
	-4	PROTESTATARUL / RECLAMANTUL	Se plânge	Ocupat	" Prea multă bătaie de cap. "
	-5	NEGLIJENTUL / INDIFERENTUL	Neglijează	Indiferent	" De ce să-mi bat capul. " " Nu sunt interesat. "


Informații ajutătoare identificării tipului de client


Nivel	Tip de client /	Cum arată	Expresii tipice Atitudine	Cuvinte des folosite des
+4	<p>ÎNCREZĂTORUL</p> <p>ACȚIUNE PREFERATĂ= ANGAJAMENT</p> <p>Atitudine = Încrezător</p>	 <p>Concluzie:</p>	<p>"Da. Sunt sigur!" Calm, relaxat, pozitiv.</p> <p>"Cu siguranță." Asigurat, angajat, decis.</p> <p>"Absolut." Contact vizual bun.</p> <p>"Fără nici o îndoială." Energie multă, atenție maximă.</p> <p>"OK." Afirmativ.</p> <p>"Te poți baza pe asta." Puternic.</p> <p>"Pozitiv." Convins.</p> <p>"Știu asta." Inflexiuni joase ale vocii.</p> <p>"Nu am întrebări." Voce puternică, deși gentilă.</p> <p>"Exact.... Voi... Mă aștept ca..." Auto-control complet.</p> <p>Atitudinea Încrezătorului este pozitivă, sigură, calmă, afirmativă și stabilă. La o extremă este "Aha!" și la extrema mai slabă este calmul controlat e.g. "Bine. Voi face!". Urmărește și găsește win – win.</p>	<p>Decide, concludere, alege, selectează, încredere, prefer, acord, accept, proprietate, cumpără, corect, finalizare, încrezător, asigurat, sigur, absolut, perfect, OK, gata, potrivire perfectă, bine, exact, contează pe asta, clar, complet, de acord</p> <p>"Este în mod cert ceva ce trebuie să facem. Completați formularele, și haideți să-i dam drumul!"</p>


<p>+3</p>	<p>JUCĂTORUL</p> <p>ACȚIUNE = (SE) JOACĂ</p> <p>Atitudine = Entuziasmat</p>	 <p>Concluzie:</p>	<p>"Mda. Chiar e bun!" Zâmbește sau râde.</p> <p>"Numai imaginează-ți..." Optimism vesel.</p> <p>"Mă întreb dacă..." Isteț, ochii deschiși.</p> <p>"Uite o idee nouă..." Uită de timp.</p> <p>"Uau! E formidabil..." Vorbește repede.</p> <p>"Doar ascultă ideea asta..." Dominat de sentimente.</p> <p>"Uite o aplicație amuzantă..." Îi place să joace, curios</p> <p>"Lasă-mă să mă joc cu ideea asta..." Mișcare, acțiune.</p> <p>Jucătorul e vesel, plin de mișcare emoțională... și nu neapărat "rațională". Arată / mimează satisfacția. Se joacă cu ideile, într-o manieră veselă. 'Happy go lucky.'</p>	<p>Entuziasm, imaginație, doar imaginează-ți, joacă-te cu..., speculează, favorit, fericit, excitant, vizualizează, distrează-te, (hohote de râs), distracție, plăcere, curiozitate</p> <p>"Mda! Asta ar însemna să fim înaintea concurenței noastre de la bun început, nu? Știm că poți face asta. E formidabil!"</p>
<p>+2</p>	<p>INTERESATUL</p> <p>ACȚIUNE = CONTINUĂ</p> <p>Atitudine = Interesat</p>		<p>"Arată bine. Spune-mi mai multe." Contact vizual bun.</p> <p>"Dar ce spui despre...?" Atenție maximă, energie mare.</p> <p>"Pot să încerc?" Prietenos, chibzuit.</p> <p>"Interesant. Mergi mai departe..." Merge repede.</p>	<p>Convinge, continuă, intră, cercetează, du-te, încearcă, adaugă, explorează, urmează, experimentează, spune mai mult, ține-o așa, verifică, implică-te, de asemenea, și mai mult, la fel ca și, vezi ce altceva, curios</p> <p>"Hmmm... ce altceva mai aveți? Mai dați și altceva? Pot să văd și eu o mostră?"</p>


		<p>Concluzie:</p>	<p>"Îmi place. Ce altceva..." Serios sau zâmbitor. "Spune-mi despre tine." Cooperant, constructiv. "Te rog continuă." Insistent, din când în când. "Sunt de acord până acum. Spune Pune multe întrebări. mai departe." "Cât costă?" Uită de timp. "Cât ține?" Poate fi pretențios.</p> <p>Interesatul explorează, vine cu soluții, menține conversația, dezvoltă idei noi, pune multe întrebări, asculta și se arată preocupat de ceea ce spunem. Vrea ca ambele părți să câștige.</p>	
+1	<p>OBSERVATORUL</p> <p>ACȚIUNE = OBSERVĂ</p> <p>Atitudine = Rezervat</p>		<p>Ei bine... poate după." Plăcut, cinstit. "Stai puțin, lasă-mă să studiez puțin asta." Încet în luarea deciziilor. "Ia-o mai încet. Am nevoie de timp de gândire." Suspicios la exagerări / superlative. "Ar trebui să fim realiști." Cantărește "pro" și "contra". "Am nevoie de mai multe informații." Reflexiv, profund în gândire. "Am să rezum." Analizează, evaluează, compară.</p>	<p>Gândește, consideră, analizează, compară, motiv, moderat, testează cu atenție, treci peste, studiază în amănunt, reflectă, mai multe date, măsură, greutate, logic, rațional, pro și contra, corect, adaugă, rezonabil, depinde, totuși, măsuri</p> <p>"Mai lasă-mă să mă gândesc. Am nevoie de mai mult timp pentru a mă gândi asupra propunerii dvs. Sună rezonabil, dar e bine să fii sigur. Să studiem detaliile înainte de a merge mai departe."</p>


		<p>Concluzie:</p> <p>"S-ar putea să meargă, dar pe de alta parte..." Planifică în detaliu, pe termen lung "Lasă-mă să văd." Politicos, dar nu exagerat de prietenos. "Am nevoie de timp ca să verific." Conservator. "Doar dacă e cazul... ca să fim siguri." Satisfăcut de status quo. "Nu există motive suficiente pentru a schimba."</p> <p>Observatorul vrea să țină la distanță luarea deciziilor pentru ca să poată gândi, observă. Analizează și verifică informațiile. E interesat, dar este moderat. Este reflexiv / gânditor. Atenție egală la plusuri, minusuri și la menținerea statu quo-ului. Se mișcă greu.</p>	
<p>0</p>	<p>ASCULTĂTORUL NEUTRU (PRIVEȘTE/ASCULTĂ)</p> <p>ACȚIUNE = SE UITĂ / ASCULTĂ</p> <p>Atitudine = Neutră</p>	 <p>Concluzie:</p>	<p>"Nici o problemă." Nu are simțul urgenței. "Voi arunca o privire." Prietenos, amabil, politicos. "Voi auzi ceea ce ai de spus." Mers nepăsător, domol. "Nu e mare lucru." Vorbește blând. "Nu e cazul să fii încântat." Ia decizii de rutină. "Nu mă deranjează." Nu face angajamente.</p> <p>Sunt deschis, vezi, discută, vorbește despre, inspectează, opțiuni, alternative, posibilități, poate, simplu, fără grabă sau presiune, imparțial, ușor, câte un pas, obișnuit, grozav, fără probleme "Sigur, vreau să-mi arunc o privire. Nu promit nimic, dar sunt deschis. Și nu este nici o grabă."</p>

			<p>"Nu e grabă." Relaxat, moale. "Este în regulă." Îi lipsește interesul. "Nu mă plâng." "Se lasă purtat de vânt".</p> <p>Plăcut.</p> <p>Nu contrazice.</p> <p>Neutrul e înclinat să se uite și să asculte noile informații, cu mintea deschisă. Neutrul este relaxat și nu –și spune cu ușurință punctele de vedere. Este plăcut, negrăbit, nepresat. Nu este genul care acceptă ideile, dar nici care le respinge. Urmărește compromisul.</p>	
-1	<p>PROVOCATORUL (COMPETITIVUL, NEÎNCREZĂTORUL)</p> <p>ACȚIUNE = PROVOCARE</p> <p>Atitudine = Competitiv</p>	 <p>Concluzie:</p>	<p>"Ești serios / glumești?" Contestă, dezbate, se ceartă "Da, dar..." Se laudă, se fălește. "Dovedește!" Își exprimă îndoiala, scepticismul. "Mă îndoiesc!" Își susține puternic punctele de vedere. "Te aștepți să cred asta?" Insistența directă, forțată . "Am mai auzit ASTA și înainte!" Interesat în ce câștigă / pierde. "Arată-mi!" Neagă puncte de vedere opuse. "Cine zice?"</p>	<p>E îndoielnic, poți face mai mult, convinge-mă, justifică, avantaj, sunt sceptic, compară cu..., dovedește, îmbunătățește, mai bine, verifică, validează, sprijină, câștigă, combate, învinge, insistă, du-te la limite, reușește</p> <p>"Glumești? Dar, de unde ai luat cifrele astea?"</p>

			<p>Agresiv, nerăbdător. " Oh da, și ce?" Voce înaltă. "Pentru ce?" "De ce nu?" inflexiune / solicită</p> <p>Provocatorul contestă / e împotriva punctelor de vedere ale altora. Fără a fi ostil, încearcă să accentueze cum că ideile lui sunt mai bune decât ale altora. Acțiunile provocatorului sunt făcute pentru a câștiga un avantaj sau pentru a schimba modul de gândire al altor oameni. Urmărește win-lose.</p>	
-2	<p>OSTILUL</p> <p>ACȚIUNE = OPRIRE</p> <p>Atitudine = Ostil / Opozant</p>	 <p>Concluzie:</p>	<p>"Refuz." Înterupe. "Nu. Categoric nu." Nu asculta. "Oprește-te." Ridică vocea. "Ești nebun / greșești / prost." Amenință, condamnă. "În nici un caz." Ligunșitor. "Niciodată. Uită." Contact vizual fix sau se holbează. "Fă-o sau orice." Rece ca gheața / îți neagă un răspuns. "Totuși. Asta este problema ta, nu a mea." Fără încredere, intolerant.</p>	<p>Sfârșit, prevenire, blocaj, mulțime, ține din scurt, pune capăt, apără, lovește, zdrobește, descurcă-te, forțază, corectează, supune-te, potrivește, corect / greșit, mă enervezi, dovedește, nu, e frustrant, enervant</p> <p>"Nu. Greșiți. Nu vreau. Nu face parte din bugetul meu și nu vreau nimic. Termină acum și pleacă."</p>

			<p>"Chiar nu-mi pasă." Face glume pe seama ta. "Fii serios." Gata să atace puncte de vedere diferite. "Nu. În felul asta nu va merge." Rece / Aspru</p> <p>Just, judecător (corect / greșit) Ostilul încearcă să oprească conversația și luarea unei decizii.</p>	
-3	<p>EVITATORUL (FRICOSUL, LUNECOSUL)</p> <p>ACȚIUNE = EVITĂ</p> <p>Atitudine = Înspăimântat</p>	 <p>Concluzie:</p>	<p>"Aș vrea să evit..." Indecis, nesigur, ezitant "Mi-e teama că..." Se bâlbâie ("Eu, eu, eu...") "Nu sunt sigur." Contact vizual slab. "Ce se întâmplă dacă..." Cu greu e atent "E cam riscant." Agitat, nervos, nehotărât. "Mai bine nu." Amână, pasează răspunderea. "Sunt îngrijorat ca..." Vede cu ușurință obstacole, în orice. "Nu sunt foarte sigur." Indecis, nesigur, ezitant. "Sunt un pic îngrijorat că..."Este de acord, din când în când, rareori. "Poate altcineva va putea să..." Mulțumește, din când în când.</p>	<p>Ai grijă, fii atent, îmi scapă, mergi pe lângă, prevenire, evită, treci peste, cale mai sigură, măsuri de precauție, nesigur, riscant, neconfortabil, anxietate, de speriat, nesigur, tentativă, nu e ușor, am nevoie de asigurări, îngrijorare</p> <p>"Oh, nu. Mi-e teama că dacă o să cumpăr prea mult, voi avea probleme."</p>

			Retras, timid. Evitatorul evită luarea unei decizii și executarea vreunei acțiuni. Uneori evită să și stea de vorbă. De cele mai multe ori nu obținem nici o decizie.	
-4	PROTESTATARUL / RECLAMANTUL ACȚIUNE = SE PLÂNGE Atitudine = Ocupat	 Concluzie:	"Este prea greu." Oftează. "Este prea scump." Energie slabă. "Este prea _____." Plângăreț. "Nu pot." Găsește scuze. "De ce eu?" Pare chinuit. "Lucrurile sunt cât se poate de bine acum." Privire în jos. "Nu înțelegi." (Probleme, probleme...) Preocupat cu eșecuri / probleme din trecut. "Întodeauna îmi faci asta." Contact vizual slab. "Tu niciodată..." (Exagerări mari...) Pare obosit, trist sau profund preocupat. Protestatarul se plânge de cât de dificile sunt lucrurile. Informația e percepută ca o problemă, și e supărătoare.	Ajutor, destinde atmosfera, probleme, ceartă, deranj, dificultate, greu, efort, luptă, rău, rezistent, trist, dezamăgire, grijă, serios, nevoie de ajutor, nevoie de pauză, nevoie de sprijin, dilemă "Încă aștept rapoartele alea. Nici până acum nu ați plătit promoția. Nu am să obțin niciodată aprobarea pentru tot ce-mi propuneți."

<p>-5</p>	<p>NEGLIJENTUL / INDIFERENTUL</p> <p>ACȚIUNE = NEGLIJEAZĂ</p> <p>Atitudine = Indiferent</p>	 <p>Concluzie:</p>	<p>"Cui ii pasa." Neatentia. "Nu sunt interesat." Tacut, necomunicativ. "Este inutil." Vorbire inceata, monoton. "Nu conteaza." Contact vizual slab sau deloc. "Nu este important." Energie slaba. "E pierdere de timp." Pesimist, fatalist. "Uita de asta." Fara preocupare. "Nu are nici un sens." "De ce sa-mi bat capul." "Ma dau batut."</p> <p>Indiferentul neglijează informațiile, sau nu le acordă atenție. Nu consideră necesar să fie luata o decizie și nu arată nici o dorință să te asculte sau interes pentru ceea ce se spune.</p>	<p>Ignoră, las-o mai moale, las-o moartă, neimportant, uită, idee moartă, pune-o deoparte, amână, schimbă, nu acorda atenție, neglijare, treci cu vederea, amână, întârzie</p> <p>"De ce să-mi bat capul. Am lucruri mult mai importante cu care să-mi cheltui banii decât asta."</p>
------------------	--	--	---	--