



Żaneta Stanisławska

Klient i Ty

czyli jak rozmawiać z różnymi typami osobowości

 stanisławska

Spis treści:

Osobowość klienta.4
sangwinik6
melancholik.9
cholery	13
flegmatyk	17
Rodzaje klientów	21
Klient ze spojrzeniem ogólnym.	22
Klient ze spojrzeniem szczegółowym	23
Klient zgodny	23
Klient negujący	24
Klient zorientowany na problemy.	25
Klient zorientowany na cel.	25
Klient samodzielny	26
Klient opierający się na opinii innych	27
Klient systematyczny	27
Klient chaotyczny	28
Komunikacja z klientem	29
Komunikacja interpersonalna	30
Komunikacja werbalna	31
Komunikacja niewerbalna	32
Kontakt wzrokowy	33
Wokalizacja	33
Dotyk, dystans fizyczny i przestrzeń	33
Wygląd fizyczny	34
Organizacja otoczenia.	35
Test osobowości Hipokratesa	37

Wstęp

Budowanie pozytywnych relacji z klientem ma znaczenie w każdym miejscu pracy, a w salonie kosmetycznym jest tym istotniejsze, że pozwala zadbać o jego renomę. W ten sposób klient zyskuje zaufanie do salonu i chętnie powraca. W branży beauty sprzedaje się usługi, które mają bezpośredni wpływ na wygląd i wizerunek klienta. Często taki klient jest wymagający i oczekuje najwyższego standardu wykonania usługi lub też jest niezdecydowany i niepewny co do rodzaju zabiegu bądź fryzury. W tym wypadku istotna jest komunikacja z klientem. Każdy człowiek jest inny, ale z każdym można znaleźć wspólny język. Jeśli chcesz, aby każdy klient zawsze Cię rozumiał, kluczowe jest rozszyfrowanie jego osobowości. Gdy zaczynasz nawiązywać kontakt z potencjalnym nabywcą, najważniejszą rzeczą jest zrozumienie, z jakim typem osobowości masz do czynienia. Dlatego przywdziej czapkę detektywa i rozpoznaj jakim rodzajem klienta jest twój nabywca, jaka jest jego osobowość i jakie ma potrzeby. Osobowość klienta wiąże się z różnymi upodobaniami i motywacjami zakupowymi, których znajomość pozwoli na dokładniejszy dobór kanałów komunikacji i budowanie długotrwałych relacji.

Komunikacja z klientem może odbywać się dwutorowo, poprzez bezpośrednią interakcję w trakcie wizyty w salonie lub też przez nowoczesne kanały komunikacyjne dostępne przy użyciu mediów społecznościowych oraz technik marketingowych.

Dzięki temu cała reszta staje się o wiele prostsza.

Osobowość klienta

Powszechnie wiadomo, iż klient odwiedzający salon kosmetyczny ma w swojej głowie zakodowane wyobrażenie o wizycie w takim miejscu. Oznacza to, że w momencie przekroczenia progu salonu taki klient będzie wymagał spełnienia swoich oczekiwań. Jak rozpoznać oczekiwania klienta, w szczególności jeśli masz odczynienia z nowym nabywcą twoich usług? W rozwikłaniu tej zagadki pomocna jest znajomość różnych typów osobowości klienta. Hipokrates wyróżnił cztery typy osobowości: sangwinik, melancholik, choleryk i flegmatyk. Każdy z nich komunikuje się w charakterystyczny dla siebie sposób, zgoła odmienny od pozostałych. Natomiast budowanie dobrych relacji z klientem opiera się na komunikacji pomiędzy stronami w tym samym stylu.

Kluczem do osiągnięcia sukcesu w komunikacji z klientem o odmiennej bądź trudnej osobowości jest rozpoznanie własnego typu osobowości oraz nauczenie się rozróżniania i obsługiwania innych typów. Aby dowiedzieć się jaka jest Twoja osobowość warto w wolnej chwili zrobić sobie krótki test osobowości. Test składa się z szeregu pytań i gotowych odpowiedzi. Do każdej odpowiedzi przypisany jest konkretny typ osobowości. Przy każdym pytaniu zaznacz znakiem X jedną najbardziej pasującą do Ciebie odpowiedź. Gdy nie jesteś pewna odpowiedzi, zapytaj bliską Ci osobę. Pytania do zrobienia szybkiego testu osobowości znajdują się na końcu e-booka. A opisy poszczególnych typów osobowości znajdziesz poniżej.

Co zatem zrobić, jeśli z klientem rozmawiamy dwoma różnymi językami?

Przedstawione typy osobowości obrazują nam, jak bardzo różnymi się od siebie. Otóż na szczęście każdy z nas ma w sobie pokłady każdego typu osobowości i w zależności od klienta wystarczy sięgnąć po odpowiednie słowa, ton głosu, gesty. Do każdego typu osobowości przypisane są określone zachowania, na które należy zwrócić szczególną uwagę w komunikacji z klientem.



SANGWINIK

Sangwinik

To ten typ osoby, którą wszyscy lubią mieć obok siebie. Towarzyski i pogodny, niczym się przesadnie nie przejmuje i wyznaje zasadę „chwytaj dzień”. Mówi żywo, intensywnie gestykułując. Chętnie żartuje z klientami i z całego serca śmieje się z żartów innych. Nigdy nie brakuje mu przyjaciół, ba, jego czar jest w stanie zniewolić nawet wrogów. Dlatego też salon, w którym pracuje sangwinik tętni życiem, zewsząd słychać jego głos i radosny śmiech, a czasami nawet śpiew. Wewnątrz pracownika salonu o cechach sangwinika kryje się jednak kreatywny umysł, pełen pomysłów i odważnych koncepcji. Jako właściciel bądź pracownik salonu sangwinik, uwielbia nowości, ponieważ woli tworzyć, niż odtwarzać, dzięki czemu klientki bardzo często wychodzą z salonu z nowymi kosmetykami lub niepowtarzalną fryzurą. Sangwinik uwielbia eksperymentować i jest przy tym niesystematyczny, dlatego też nierzadko zdarza się, że może

To jest wersja demo. Pełną wersję możesz kupić
na stronie stanislawska.pl