

TIPO DI CLIENTE	CARATTERISTICHE PRINCIPALI	COMPORAMENTO DEL VENDITORE	ERRORI DA EVITARE	DOMANDE DA FARE
INDECISO	E' il classico tipo di chi, posto al contatto con più di un prodotto esita nella scelta. Ha il terrore di fare acquisti poco vantaggiosi	Non siate avari di informazioni e fornite tutti quei consigli utili, argomentando esaurientemente la presentazione spiando, nel contempo i segni di interesse che può manifestare per qualche beneficio esposto.	Tenete sempre viva la conversazione e non fate caso ai momenti di indecisione che può manifestare il cliente. Soprattutto, non lasciatelo mai ai suoi pensieri.	Molte del tipo aperto.
IMPACCIATO	Non sempre ha facilità di espressione ed a volte balbetta, assumendo posizioni caratteristiche. E' spesso indeciso ed impreciso nell'esprimere i suoi bisogni o desideri.	Date molte informazioni, ma in modo chiaro ed esauriente. Siate calmi e pacati, in modo da metterlo a proprio agio, cercando di creare un alone di fiducia sui vostri prodotti.	Non imbarazzate questo cliente con troppe domande e se dimostra una propria volontà di scelta, non interrompetelo	Poche e mirate
DISTRATTO	Ha un'espressione quasi assente e la sua attenzione è attratta dai cosiddetti elementi di disturbo (rumori, particolari dell'ufficio ed altro). Difficilmente ascolta con attenzione il venditore.	Deve cercare di concentrare la sua argomentazione su pochi punti essenziali, individuando gli elementi che possano risvegliare la sua attenzione. Risulta utile parlare poco ed usare molti supporti visivi.	Mai distrarsi e mantenere viva l'attenzione del cliente con dimostrazioni od esposizioni che lo coinvolgano direttamente.	Molte ed aperte

CHIACCHIERONE	Parla molto, spostando la conversazione su argomenti diversi, spesso di carattere personale. Non è difficile che inizi la conversazione con considerazioni sul tempo. Se la conversazione del venditore è impostata male, tutto quello che potrà ottenere è una bella chiacchierata.	Cercare di ascoltarlo con simpatia, ma cercare di costringerlo a seguire le vostre argomentazioni. Non interrompetelo durante i suoi soliloqui, ma utilizzate ogni suo pensiero, ogni sua frase, per cercare un aggancio logico ai vostri prodotti.	Evitare di lasciarsi trascinare in lunghe ed improduttive discussioni sulla politica internazionale o sulle difficoltà economiche del momento, e tenendo a freno l'impazienza, condurre sempre il cliente verso gli argomenti di vendita.	Poche e precise,
SILENZIOSO	Risponde con fatica e quasi senza espressione del viso alle vostre domande. Può avere difficoltà di comunicazione e molto spesso è diffidente ed anche timido. Difficilmente è distratto dagli elementi esterni.	Dimostrare cortesia ed il massimo interesse. Usare argomentazioni complete ed esaurienti e porre domande del tipo chiuso atte a provocare risposte affermative. Argomentare concretamente, anche con dimostrazioni, le caratteristiche dei prodotti.	Tenere il tono di voce non troppo alto e non interromperlo mai durante i suoi brevi interventi. Evitare assolutamente le pause che potrebbero imbarazzarlo.	Molte del tipo aperto
RIFLESSIVO	Vuole a disposizione del tempo per vedere, controllare, riflettere. Risponde lentamente alle vostre domande ed ha la necessità di pause riflessive più lunghe. Compie movimenti molto lenti.	Occorre lasciargli molto tempo per riflettere ed insistere è pericoloso. Usare argomenti esaurienti e completi, magari ripetendoli usando parole diverse. Dimostrare le argomentazioni usando strumenti visivi.	Non dare mai l'impressione di avere fretta nel concludere, sollecitando decisioni. Non lasciarsi mai sfuggire pazienza e coraggio.	Molte

Caratteri dei clienti e comportamento del venditore

INSOFFERENTE	E' un tipo quasi sempre nervoso ed impaziente ed agitato. Data la sua irrequietezza dimostra eccessiva fretta ed osserva spesso l'orologio. Sbuffa e smania con molta facilità.	Con questo cliente è necessario trattare pochi argomenti esaurienti e completi cercando di essere rapidi nella esposizione. Ascoltarlo con attenzione e presentare pochi prodotti.	Non perdere la pazienza e non dare segni di nervosismo durante tutta la trattativa, evitando discorsi estranei alla vendita.	Poche e dirette.
AUTORITARIO	Ha sempre una sua opinione sui prodotti presentati. Si ritiene infallibile e molto spesso tende a contraddire il venditore. Ricordate che raramente è veramente competente.	Occorre molta pazienza ed attenzione, cercando di cogliere ogni espressione di favorevole interesse su qualche punto della presentazione. Fare molta attenzione quando vogliamo fargli capire che si sta sbagliando. Trattare pochi argomenti in modo esauriente.	Mai contraddirlo direttamente, innervosendoci od agitandoci. Usare contro obiezioni che lo portino a riflettere.	Poche e del tipo chiuso.
ANTIPATICO	E' l'eterno scontento. Tende a parlare ad alta voce ed ha sempre delle esigenze poco ragionevoli. cerca di trasformare ogni trattativa in una discussione con modi sarcastici e bruschi. E' aggressivo e noioso.	Lasciarlo sfogare, ascoltandolo con attenzione, conservando la calma e la pazienza. Cercare di offrirgli la possibilità di soddisfare i suoi reclami. Trattare argomenti brevi.	Evitare assolutamente ogni discussione e non lasciarsi coinvolgere emotivamente nella discussione. Non offendersi mai delle sue frecciate e non permettergli di smontare le nostre argomentazioni.	Poche

AFFABILE	Ecco finalmente il cliente "buono", quello che si visita volentieri. Ci accoglie calorosamente e, quasi sempre, acquista qualcosa. e' sempre ben disposto, ma questo suo atteggiamento è generalizzato a tutti i venditori.	Proprio perché è portato a considerare tutti i venditori ed i loro prodotti sullo stesso piano, dovete fargli comprendere la particolarità ed esclusività delle vostre proposte. Riservategli un trattamento speciale e lui vi ricambierà.	Non servono tante domande o parole per attirare la sua attenzione e non dategli mai l'impressione di voler approfittare della sua predisposizione e buona fede.	Poche e precise.
AFFARISTA	Tipo di cliente al quale fare molta attenzione. Con lui non servono presentazioni ad effetto od introduzioni particolarmente fantasiose. A questo cliente interessa solamente guadagnare e risparmiare.	Con questo cliente è necessario saltare tutti i preamboli e le presentazioni standard e passare subito al sodo, facendogli capire che anche voi, come lui, badate al concreto. E' importante che vi consideri "interessante" altrimenti difficilmente farete affari con lui.	E' importante non lasciare mai a lui l'iniziativa. Ricordatevi di non commettere l'errore di non ascoltarlo o mostrare poco interesse per le sue obiezioni.	Poche e soprattutto tante risposte argomentate.
PRESUNTUOSO	Questo cliente non si ritiene "normale": è superiore agli altri, è pieno di se, intelligente e non sbaglia mai. Pretende sempre un trattamento di favore che possa appagare il suo ego.	Dovete convincerlo che a lui riservate sempre i prodotti migliori, gli articoli appena arrivati, non ancora a catalogo e che non avete ancora proposto a nessuno.	Attenzione a non commettere passi falsi; dimostrarsi troppo disponibili può insospettirlo. E' importante anche mantenere la propria dignità altrimenti perdereste la sua considerazione.	Poche ed aperte.