

# Den blå kunden

## Den analytiske

Den blå kunden kjennes igjen ved:

- Formelle og korrekte
- Snakker langsomt med lite variasjon i stemmen, 80 - 120 ord pr. minutt
- Gestikulerer lite og viser lite følelser
- Stiller detaljerte spørsmål og er skeptiske
- Stoler på fakta og prioriterer system og orden

Den blå kunden tar veloverveide beslutninger basert på fakta, systematikk og orden. Beslutningsprosessen kan bli lang om det er mye fakta som må gjennomgås og analyseres. Hvis du mangler fakta og ikke kan underbygge det du forteller må du være obs på at den blå kunden gjerne vil spørre deg om dette.

Den blå kunden får tillit til deg og tar en fordelaktig beslutning hvis:

- Du er godt forberedt, har korrekte fakta og tenker før du snakker
- Du snakker lite om deg selv og unngår det helt når tilliten er etablert
- Du beskriver dine løsninger grundig og hvilket resultat de kan forvente
- Du svarer kort og konsist på deres spørsmål
- Du lyver aldri og sier heller at du skal finne det ut
- Du gir de tid til å tenke før de svarer

Den blå kunden vil miste tillit til deg hvis du irriterer de gjennom å:

- Være vimsete og ufokusert
- Bli for personlig
- Bli for nærgående fysisk
- Holde tilbake informasjon de har krav på
- Ikke følge opp skriftlig
- Ikke levere det du har lovet



# Den røde kunden

## Den resultatorienterte

Den røde kunden kjennes igjen ved:

- Forretningsmessige med høyt tempo
- Snakker hurtig med tydelig røst, 170 - 200 ord pr. minutt
- Mye gestikulasjon og bestemt
- Søker ikke andres oppfatning, kun fakta
- Utålmodig, selvstendig, målrettet og dominerende

Den røde kunden vil som oftest ha en kort beslutningsprosess. På grunn av deres dominante holdning ønsker de gjerne flere alternativer, slik at de selv kan avgjøre hva som gir det beste resultatet. De er opptatt av hvordan dine løsninger fungerer, hvor fort de kan få det og hva det koster. Når den røde kunden først tar en beslutning kan du være sikker på at den er endelig.

Den røde kunden får tillit til deg og tar en fordelaktig beslutning hvis:

- Du har tempo i samtalen og utelater unødvendige detaljer
- Du viser at du har selvtillit
- Du viser at kunden betyr mye for deg
- Du ikke kaster bort unødvendig tid
- Du fokuserer på god service og er rask og effektiv
- Du har fokus på nye produkter og tjenester

Den røde kunden vil miste tillit til deg hvis du irriterer de gjennom å:

- Ikke reagere tilstrekkelig raskt
- Prate for langsomt og være for forsiktig
- Være usaklig
- Fokuserer på person og ikke på sak
- Argumentere istedenfor å diskutere
- Ta valg uten å involvere dem



# Den gule kunden

## Den entusiastiske

Den gule kunden kjennes igjen ved:

- Spøkefull og avslappet
- Snakker raskt med mye innlevelse og variert stemmeleie, over 200 ord pr. minutt
- Gestikulerer uttrykksfullt og er nærgående
- Viser mye følelser
- Åpen, optimistisk og uorganisert

Den gule kunden tar som oftest spontane avgjørelser og har en beslutningsprosess som preges mye av følelser og intuisjon. De har en stor trang til å lufte sine egne tanker og ideer med mennesker rundt seg, og er entusiastiske i forhold til sine egne meninger. De gir ofte et umiddelbart uttrykk for at de ønsker å kjøpe, men vær obs på at de gjerne «klør deg i ørene» for å ikke såre deg. Hvis vinden tar de i en annen retning skifter de fort mening.

Den gule kunden får tillit til deg og tar en fordelaktig beslutning hvis:

- Du klarer å skape en varm og vennlig atmosfære
- Du er åpen og ærlig
- Du lar de prate og gir de mye rom
- Du viser at du er enig og setter pris på deres ideer
- Du er entusiastisk og viser til sterke personlige fordeler og utbytte med forslaget

Den gule kunden vil miste tillit til deg hvis du irriterer de gjennom å:

- Gå for mye inn på detaljer
- Være dominerende og styrende
- Ikke ha rom for digresjoner
- Være pessimistisk
- Ikke gi positive tilbakemeldinger
- Holde for lavt tempo



# Den grønne kunden

## Den trygghetssøkende

Den grønne kunden kjennes igjen ved:

- Imøtekommende, diskret og forsiktig
- Snakker i lavt tempo med en varm og myk stemme, 100 -120 ord pr. minutt
- Bruker små håndbevegelser
- Viser ikke følelsene sine og unngår konfrontasjoner
- Tålmodig, hensynsfull, forsiktig og metodisk

Den grønne kunden er svært opptatt av trygghet og legger derfor stor vekt på garantier og på løsninger som er gjennomprøvd. De ønsker lange, gode og vennlige relasjoner skapt gjennom en varm, stødig og sikker kommunikasjon. De tar veloverveide beslutninger fordi de stort sett alltid er skeptiske til endringer.

Den grønne kunden får tillit til deg og tar en fordelaktig beslutning hvis:

Du utstråler ærlighet og stabilitet

Du viser at du er vennlig og hjelpsom uten for mye følelser involvert

Du går langsomt fram og lar kunden få god tid til å fordøye budskapet

Du senker stemmeleiet og lytter omhyggelig

Du bruker attester, sertifikater og andre referanser som skaper troverdighet

Den grønne kunden vil miste tillit til deg hvis du irriterer de gjennom å:

Gå for fort fram

Presse de til beslutninger

Manipulere de til å tenke på en viss måte

Vise ufølsomhet mot mennesker

Stille lukkede spørsmål

Ikke gi de tid til å tenke seg om før de svarer

