

# JEDNODUCHÁ TYPOLOGIA KLIENTA

## EGO

- NA PRVOM MIESTE KLIENT A JEHO POŽIADAVKA
- POZNAJ PRODUKT
- POZNAJ PROCES
- POZNAJ ZÁKAZNÍKA
- TOP OBSLUHA
- PROFESIONÁLNY PRÍSTUP
- POCHOPENIE
- RACIONÁLNE A PRAKTICKÉ VYSVETLENIE
- CHVÁLENIE KLIENTA
- DISKUSIA A OVEROVANIE NÁZORU KLIENTA
- ZLAHČENIE PROCESU PRE KLIENTA - ČO MŮŽEM SPRÁVIM JA ABY NEMAL KLIENT NÁMAHU

- POUČOVANIE
- MORALIZOVANIE
- KRYTIZOVANIE
- DELEGOVANIE NECH, KLIENT NIEČO UROBÍ POŠĽE...
- POSÚVANIE SI KLIENTA „HORE - DOĽE“
- SKÁKANIE DO REČI
- KLIENT SA BUDE CÍTIŤ ŽE JE NA DRUHOM MIESTE

## RACIO

- POZNAJ PRODUKT
- POZNAJ PROCES
- POZNAJ ZÁKAZNÍKA
- TOP OBSLUHA
- PROFESIONÁLNY PRÍSTUP
- ODBORNOSŤ
- POCHOPENIE

- RACIONÁLNE A PRAKTICKÉ VYSVETLENIE
- STRUKTÚRA ROZHOVORU
- FAKTY A „DŮKAZY“
- DISKUSIA A OVEROVANIE NÁZORU KLIENTA
- AJ KLIENT CHCE BYŤ ODBORNÍK

- POUČOVANIE
- MORALIZOVANIE
- KRYTIZOVANIE
- JEDNODUCHÁ NEODBORNÁ KOMUNIKÁCIA
- PRÍBEHY A PŘÍKLADY
- NADMERNÉ EMÓCIE NA STRANE AGENTA
- HUMOR A ODLAHOČOVANIE

## EMÓCIA

- ČLOVEČINA
- POZNAJ PRODUKT
- POZNAJ PROCES
- POZNAJ ZÁKAZNÍKA
- REŠPEKT
- TRPEZLIVOSŤ
- POCHOPENIE
- JEDNODUCHOASŤ
- JEDNODUCHÉ PRÍBEHY
- ZVEDAVÝ A NEHODNOTIACÍ POSTOJ SMEROM KU KLIENTOVI
- ZVEDAVÉ ANYLIZOVANIE POZIADAVKY A TRPEZLIVOSŤ VYPOČUŤ SI AJ PRÍBEH KLIENTA

- POUČOVANIE
- MORALIZOVANIE
- KRYTIZOVANIE
- NETRPEZLIVOSŤ A PRERUŠOVANIE KLIENTA
- IRONICKÉ POZNÁMKY
- OPRAVOVANIE A PRESVEDČOVANIE KLIENTA ŽE NEMÁ PRAVDU
- PREDISUDOK

## PROTIVA

- POZNAJ PRODUKT
- POZNAJ PROCES
- POZNAJ ZÁKAZNÍKA
- TOP OBSLUHA
- REŠPEKT
- TRPEZLIVOSŤ
- POCHOPENIE

- JEDNODUCHÉ PRÍBEHY
- ZVEDAVÝ A NEHODNOTIACÍ POSTOJ SMEROM KU KLIENTOVI
- SMEROVNAJE NA PRÍTOMNOSŤ

- POUČOVANIE
- MORALIZOVANIE
- KRYTIZOVANIE
- NETRPEZLIVOSŤ A PRERUŠOVANIE KLIENTA
- IRONICKÉ POZNÁMKY
- OPRAVOVANIE A PRESVEDČOVANIE KLIENTA ŽE NEMÁ PRAVDU
- PREDISUDOK