

KUNDENTYPEN: CHARAKTEREIGENSCHAFTEN

Die unterschiedlichen Kundentypen. „Kundentypen“ sind Charaktereigenschaften, die sie haben. Zum Beispiel gibt es den „gesprächigen Kunden“, den, der den „Chef“ raushängen lässt. Dann gibt es den „Gesundheitsbewussten“, es gibt den „Schweigsamen“, den „Qualitätsbewussten“ und vielleicht auch den „Gestressten“, der nie so wirklich Zeit hat.

Beim „gesprächigen Kunden“ ist es wichtig, dass du immer wieder das Verkaufsgespräch auf das Nötigste beschränkst. Das heißt, du gehst immer wieder zurück auf deine Produkte. Weil der möchte dir erzählen, wie es den Kindern geht, wie es der Oma geht. Schau, dass du immer wieder zurückkommst auf das Fachliche.

Der „Chef“ möchte dir gerne erzählen, wer er ist und auch vielleicht mit einer bestimmten Art und Weise. Sei nett und freundlich zu ihm und dem kannst du auch ruhig mal ein schönes Sahnetörtchen anbieten.

Der „gesundheitsbewussten Kunden“, der weiß manchmal alles so ein bisschen besser. Und der achtet auch sehr auf seine Gesundheit. Also beim „gesundheitsbewussten Kunden“ denke bitte daran, dass du ihm natürlich Vollkornprodukte anbietest, vielleicht habt ihr auch irgendwas mit Dinkel und stelle gerade diese Produkte ein bisschen heraus.

Beim „schweigsamen Kunden“, der redet nicht so wirklich viel, sondern schaut dich nur so ein bisschen unwissend an. Ganz wichtig, Fragen stellen. Stelle aber nicht zu viele Fragen, dass du zum Beispiel sagst, „Möchten Sie ein Roggenbrot oder möchten Sie ein Weizenbrot?“ Dann kann er auch dementsprechend antworten und gib nicht zu viel Auswahl. Denn er weiß nicht so wirklich, wie er sich entscheiden soll. Deshalb wichtig beim „Schweigsamen“ einfach ihn ein bisschen zu dem Verkaufsabschluss hinführen.

Beim „Qualitätsbewussten“, dem kannst du ruhig eure Bio-Produkte anbieten, wenn ihr Bio-Produkte habt in eurem Unternehmen. Oder auch qualitativ hochwertige Produkte, lange Teigführung.

Also informiere dich gut über deine Produkte, dass du weißt, was du ihm anbieten kannst.

Und der „gestresste Kunde“, den solltest du möglichst zügig bedienen. Der möchte nicht noch irgendwas zusätzlich haben, sondern bediene ihn zügig. Der kommt dann am Wochenende und kauft für die Familie Brötchen und hat dann Zeit für dich.