

ÖVNING – anpassa svar efter kunders olika Personligheter

Kursdeltagare namn: _____

INSTRUKTION

Öva på att anpassa era svar efter kunders olika Personligheter.

I den här övningen så är scenariot att ni är på ett kundbesök, och skall ge ett förutbestämt svar eller ställa en förutbestämd fråga. Scenariot är att säljaren säljer IT tjänster.

Övningen går ut på att omformulera och anpassa sitt svar så att det passar med kundens personlighet.

LATHUND PERSONLIGHETER

BLÅ	RÖD	GUL	GRÖN
EGENSKAPER / TYCKER OM SIFFROR STRUKTUR DETALJER NOGGRANN GRAFER DIAGRAM RAPPORTER	EGENSKAPER / TYCKER OM DRIV OCH ENERGI SNABBA BESLUT OTÅLIG VILL SE RESULTAT	EGENSKAPER / TYCKER OM SOCIAL GILLAR ATT PRATA GILLAR ATT SYNAS OFTAST GLAD	EGENSKAPER / TYCKER OM OSOCIAL GILLAR ATT INTE SYNAS GILLAR ATT INTE HÖRAS GILLAR INTE ATT PRATA TAR SÄLLAN INITIATIV
ARBETAR OFTA MED/SOM EKONOMI REDOVISNING CONTROLLER PROJEKTLEDNING CHEF INKÖPARE	ARBETAR OFTA MED/SOM VD CHEF ANSVARIG ENTREPRENÖR FÖRETAGARE	ARBETAR OFTA MED/SOM SÄLJARE FÖRELÄSARE ARTIST UNDERHÅLLARE REKLAM / MEDIA	ARBETAR OFTA MED/SOM SYSTEMUNDERHÅLL PROGRAMMERARE KONTORSUPPGIFTER ADMINISTRATIVA UPPGIFTER

Kursdeltagare namn: _____

Scenario: Ni vill fråga kunden om När och Hur ni skall ge mer information om funktionerna i Dynamics 365. Skriv ner hur ni skulle anpassa frågan beroende på olika kunders färger (personligheter):

FÄRG	FRÅGA
BLÅ	

FÄRG	FRÅGA
RÖD	

FÄRG	FRÅGA
GUL	

FÄRG	FRÅGA
GRÖN	

Frivillig notering, kommentar, reflektion eller To Do

Kursdeltagare namn: _____

Scenario: Ni vill fråga kunden om När och Hur ni skall återkomma med en Offert
Skriv ner hur ni skulle anpassa frågan beroende på olika kunders färger (personligheter):

FÄRG	FRÅGA
BLÅ	

FÄRG	FRÅGA
RÖD	

FÄRG	FRÅGA
GUL	

FÄRG	FRÅGA
GRÖN	

Frivillig notering, kommentar, reflektion eller To Do

Kursdeltagare namn: _____

Scenario: Kunden undrar om det ingår någon UTBILDNING.

Skriv ner hur ni skulle anpassa svaret beroende på olika kunders färger (personligheter):

FÄRG	SVAR
BLÅ	

FÄRG	SVAR
RÖD	

FÄRG	SVAR
GUL	

FÄRG	SVAR
GRÖN	

Frivillig notering, kommentar, reflektion eller To Do

Kursdeltagare namn: _____

Scenario: Ni vill ställa en LÅSNINGFRÅGA till kunden som innehåller PRODUKT och PRIS
Skriv ner hur ni skulle anpassa frågan beroende på olika kunders färger (personligheter):

FÄRG	FRÅGA
BLÅ	

FÄRG	FRÅGA
RÖD	

FÄRG	FRÅGA
GUL	

FÄRG	FRÅGA
GRÖN	

Slut på övningen.

Reflektera över frågorna nedan och notera ert svar.

Behövde ni tid för att tänka kring hur ni skulle omformulera svaren och frågorna?

Är det Lätt eller Svårt att bemästra tekniken att omformulera frågor Utan betänketid, under ett kundmöte?

Skulle det vara till hjälp att ha en Lathund i sin kundbesöksmall, och Öva regelbundet?

Spara underlaget och uppdatera er personliga utvecklingsplan vid lämpligt tillfälle.