



Krijg inzicht in
DISC-klantprofielen en
ontdek hoe je met
kleine aanpassingen in
gedrag en
winkelinrichting direct
aansluit bij wat elke
klant nodig heeft.



www.yvonnewouda.nl



KLANTPROFIEL

ROOD | DIRECT



DENKEN EN KIJKEN ALS KLANTPROFIEL IN JE WINKEL

Rode klantprofielen hebben doorgaans weinig geduld en willen de verkoop snel en efficiënt afhandelen. Dat betekent een duidelijke looproute, een goede instore communicatie. Het kunnen vinden van de producten en de presentatie ervan is een sterk bepalende en onderscheidende factor.

Een goede instore product presentatie geeft een beleving aan het product en draagt bij aan de shopping experience bij dit klantprofiel die zich niet snel laat verleiden.

Het rode klantprofiel is extravert en herken je meteen bij binnenkomst. Deze klanten zijn erg aanwezig, dominant en soms zelfs luidruchtig. Heb jij de klant niet gezien bij binnenkomst? Dan laat hij wel weten dat hij binnen is.

Deze klant wil gezien worden en zal, door zijn sterk aanwezige zelfvertrouwen, weinig moeite hoeven doen om jouw aandacht te krijgen. Hij weet wat hij wilt en zal niet akkoord gaan met een langdradig verhaal over waarom hij iets (anders) van jou zou kunnen kopen. Hun temperament is directief en ze streven naar controle. Ze zijn doorgaans erg competitief ingesteld, komt zelfverzekerd over en weet vaak al wat de wensen zijn. Opmerkelijk is hun besluitvaardigheid, directheid en resultaatgerichtheid. Het enige wat jij hoeft te doen is hem te begeleiden in het maken van de juiste keuze. Jij als verkoper bent immers nog steeds de expert in de producten of diensten die jij aanbiedt. Je kunt het beste duidelijke grenzen afbakenen van wat kan en wat niet kan.

Als je dit goed aanpakt kun je dit gesprek snel, professioneel en positief afsluiten. Je hebt nu een vaste klant voor het leven.



KLANTPROFIEEL

GEEL | INVLOEDRIJK



Klantprofiel geel is extravert, streeft naar waardering en is creatief, humoristisch en praat graag en veel. Hierdoor is het belangrijk om als verkoper de tijd in de gaten te houden. Ze geven een positieve indruk maar gaan uiteindelijk moeilijk over tot een effectieve aankoop. Daarbij loop je het risico dat je uren aan de klant hebt gependeed, zonder resultaat te boeken.

Probeer een vleugje humor in het verkoopsgesprek te gebruiken en wees niet te formeel. Kom gepassioneerd over om deze klant te overtuigen van je product of dienst. Zelfs al zijn ze niet helemaal voor het product of het idee gewonnen, toch zullen ze de positieve zaken blijven inzien en benoemen. Daardoor is het als verkoper voor jou moeilijk om in te schatten of hij écht geïnteresseerd is en zal overgaan tot een aankoop.



KLANTPROFIEL

GROEN | VRIENDELIJK



Groene klantprofielen zijn introvert en voelend. Ze streven naar harmonie en willen verkoopdruk zo veel mogelijk vermijden. Deze klanten zijn zeer aangenaam en vriendelijk in de omgang. Opmerkelijk is veel geduld en ze zijn goede luisteraars in het gesprek. Een voorspelbare en stabiele omgeving wordt gewaardeerd zoals de route en permanente plek van hun meestal vaste aankopen. Bij dit groene klantprofiel creëer je het best een veilig kader waarin je regelmatig ook iets over jezelf vertelt om het vertrouwen en de sympathie op te wekken. Ze hechten groot belang aan lange termijn relaties en vertrouwen.



Als je het vertrouwen van een groen klantprofiel hebt gewonnen, is dat vertrouwen eindeloos. Een lang, vriendelijk, rustige gesprek eindigt met deze klant vaak alsnog open. Omdat ze meer moeite hebben met het maken van een definitieve beslissing en de zin 'Ik denk er nog even over na.' zul je geregeld horen bij deze klant.

DENKEN EN KIJKEN ALS KLANTPROFIEL IN JE WINKEL

Een verzorgde en overzichtelijke winkel die rust uitstraalt ipv een overvloed aan verkoopprykkels komt een groen klantprofiel ten goede. Een prijsaanduiding en productinformatie van een specialist zonder een opdringerige benadering kan de verkoop bevorderen. Net als zekerheden en garantie vermelden in de winkel, helpt ook het showen van koppelverkoop in een productpresentatie. Want ze stellen de verkoop het liefst nog even uit totdat ze zeker weten wat de meerwaarde van de aankoop is.

Hoe je omgaat met dit soort opmerkingen behandel ik tijdens de training.



KLANTPROFIEEL



Blauwe klantprofielen hechten enorm veel belang aan feiten en cijfers. Ze bereiden alles nauwkeurig voor en overlaad de verkoper met gerichte vragen en opmerkingen. En...enkel samenwerken met een verkoper die voldoende kennis van zaken heeft en hen nog meer informatie kan geven dan ze zelf al vergaard hebben, is een pré. Ze weten precies waarover het gaat en wat de mogelijkheden zijn, en hebben de neiging jou als verkoper te 'testen' door je te overladen met technische vragen.

Een blauw profiel komt in een verkoopgesprek graag meteen terzake en praat weloverwogen en afgemeten. Als verkoper zal je tegenover dit profiel een zeer logische en stapsgewijze aanpak moeten hanteren waarbij je voldoende referenties biedt. Kom snel tot de essentie en wijk niet af.

Een blauw profiel zal weinig reactie en mimiek tonen en gedraagt zich meestal terughoudend. Alles wat duidt op duidelijkheid, feiten en zekerheden valt bij dit profiel in de smaak, maak je hier gebruik van dan zul je wellicht een non-verbale reactie ontdekken.

