

أنماط العملاء
م. إيهاب الفضالي



أنماط العملاء

هناك عشرة أنماط من الأنماط الشخصية للعملاء

على حسب

اختلاف العوامل النفسية والاجتماعية والثقافية

أولاً: العميل السلبي

صفاته الشخصية:

- الخجل والحياء والانطوائية
- كثير الأسئلة
- يصغى إلى المتحدث بانتباه ويقظة
- بطيء في اتخاذ القرارات، وبطيء في إجابة الأسئلة
- أثناء حديثك معه يفكر في موضوعات كثيرة فيقلل من تركيزه واستيعابه
- يعتقد أن الوقت الذي تقضيه معه يقلل من خطورة اتخاذ قرار ما قد يضره

أولاً: العميل السلبي

كيفية التعامل معه:

- كن صبوراً معه، وحاول معرفة لماذا لا يتخذ قراراً
- سايره في الوصول إلى ما يحقق ويتمشى مع رغباته
- لا تجبره على التصرف في الاتجاه الذي لا يرغبه
- ادعم حديثك معه بالأدلة التي تقنعه
- ركز على إقناعه بأهمية وقته وجهده

ثانياً: العميل المتشكك

صفاته الشخصية:

- يتجه إلى الشك وعدم الثقة دائماً
- لهجته تنطوي على السخرية
- يطلب براهين لكلامك
- لا يعرف ما يريد
- فظ ويصعب التعامل معه، لكن إذا عاملته جيداً تكسبه
- يخلط الموضوعات بعضها ببعض

ثانياً: العميل المتشكك

كيفية التعامل معه:

- لا تجادله
- حاول أن تعرف على ماذا يبني شكه
- حاول أن تكسب ثقته

ثالثاً: العميل الثرثار

صفاته الشخصية:

- يعشق الكلام
- هو صديق مجامل، ويتصف بالفكاهة
- يحاول أن يكسب الحوار

ثالثاً: العميل الثرثار

كيفية التعامل معه:

- عامله بحذر
- امسك بزمام المبادرة بالحديث معه
- اعطه فرصة للتحدث قدر الإمكان
- حاول أن تبقي الحديث معه ضمن سياق الموضوع
- عبر عن امتنانك لمقترحاته
- وافق على ما يبدية من آراء ومقترحات

رابعاً: العميل المغرور

صفاته الشخصية:

- يحب أن ينتظره الآخرون
- نافذ الصبر
- لديه نزعات التميز والسيطرة والثقة الزائدة
- يقاطعك في حديثك ويعيق عملك لأنه يظن أنه يعرف كل شيء

رابعاً: العميل المغرور

كيفية التعامل معه:

- حاول أن تنهي معاملته بسرعة
- أشعره بأنه ذو أهمية
- جامله في آرائه
- استخدم معه عبارة: نعم، ولكن..

خامساً: العميل المتردد

صفاته الشخصية:

- لا يتخذ قراره بنفسه
- متردد في حديثه
- إجابته بنعم أو لا تكاد تكون مستحيلة
- لا يستقر على رأي

خامساً: العميل المتردد

كيفية التعامل معه:

- لمح له بأن فرص الاختيار أمامه محدودة
- ناقشه بطريقة تشعره بها بافتقار رأيه إلى المنطق
- إذا لم تصل معه إلى حل أو نتيجة أشعره بأن لقاءك معه أسعدك وقدم له الشكر

سادساً: العميل الغضبان

صفاته الشخصية:

- سريع الغضب والاستفزاز
- يستمتع بالإساءة للآخرين وإلحاق الضرر بهم
- أراؤه متشددة ويصعب إرضاؤه
- ميال للتهجم على الآخرين

سادساً: العميل الغضبان

كيفية التعامل معه :

- كن صبوراً عندما تتكلم أو تتحدث معه
- حاول استيعاب ثورة الغضب لديه
- تمالك نفسك واضبط مزاجك
- لا تجادله وضمن حديثك بالبراهين

سابعاً: العميل المشاهد (المتسوق)

صفاته الشخصية:

- لا يوجد شيء محدد في ذهنه يريد
- يميل إلى التدقيق وفحص الأشياء
- يستمتع بالتسوق

سابعاً: العميل المشاهد (المتسوق)

كيفية التعامل معه:

- لا تجعله محل تركيز لاهتمامك ولا تشعره بذلك
- يجب الاهتمام به بحذر، ولا تشعره أنك تراقبه
- تعامل بحذر وذكاء لإثارة اهتمامه فيما يريد
- قابله بعبارات الترحاب
- برهن له بأن لديه السلعة (الخدمة) الأفضل

ثامناً: العميل المتروي

صفاته الشخصية:

- يفتخر بقدرته على اتخاذ قرارات سريعة
- عاطفي بسلوكه الشرائي (الاستهلاكي)
- يلفت نظره المظهر وليس المضمون

ثامناً: العميل المتروي

كيفية التعامل معه:

- لا تشرح له كثيراً عن السلعة لأنه سيختار ما يريد
- حاول مساعدته بقدر الإمكان لكي تجنبه الاختيار الخطأ
- قدم له نصائح تقربه من الاختيار الصحيح

تاسعاً: العميل العنيد

صفاته الشخصية:

- إيجابي النزعة ونشيط، ويتمتع باستقلاليته العالية
- يتخذ قراراته منفرداً، ويتمسك برأيه
- يقاوم التغيير ويرفض تجريب الجديد

تاسعاً: العميل العنيد

كيفية التعامل معه:

- اظهر له احترامك لذكائه
- اطلب منه تقديم أي مقترحات
- أشعره باهتمامك به

عاشراً: العميل المفكر الصامت

صفاته الشخصية:

- هادئ قليل الكلام
- يستمع أكثر مما يتكلم
- هناك صعوبة في معرفة أفكاره
- يحاول عمل المقارنات للوصول لقرار صحيح

عاشراً: العميل المفكر الصامت

كيفية التعامل معه:

- اعطه معلومات صحيحة
- عامله بوقار واحترام
- كن جاداً في حوارك معه
- استخدم الحقائق والمنطق التحليلي

شكراً لكم