Kundenverhalten

1. Kundenverhalten einschätzen und reagieren

Jeder Kunde ist individuell und möchte passend beraten werden.



1.
2.



2. Kundentypen

Kundentypen werden anhand von typischem Kundenverhalten gebildet. So kann der Verkäufer schnell ableiten, wie er reagieren sollte.

Kundentyp	Typisches Verhalten	Mögliche Reaktion
Ungeduldiger Kunde		
Unentschlossener Kunde		
Redseliger Kunde		
Skeptischer Kunde		
Preissensibler Kunde		
Anspruchsvoller Kunde		
Unfreundlicher Kunde		

3. Kundengruppen

Eine Kundengruppe fasst Menschen mit ähnlichen Bedürfnissen zusammen. Das hilft dem Verkäufer, die Beratung einfacher anzupassen.

Kinder und Jugendliche

-
-
-
-



Ältere Kunden (Senioren)

-
-
-
-



Fremdsprachige Kunden

-
-
-
-



Kunden mit Behinderung

-
-
-
-



Merke!