

برگه تقلب

سرنخ‌هایی برای تشخیص تیپ شخصیتی مشتریان

همان‌طور که در آموزش‌های قبلی توضیح دادم، درک شیوه‌ی رفتاری مشتریان می‌تواند به طرز چشمگیری واکنش شخصی شما را بهبود ببخشد، چه این واکنش صحبت کردن با اعضاء خانواده باشد، چه صحبت کردن با مشتری. قرار نیست ما یک روانشناس باشیم و فقط درک این موضوع می‌تواند تا حدود زیادی رفتار ما را نسبت به هر نوع تیپ شخصیتی بر پایه متد دیسک رقم بزند و ایجاد ارتباط و در نتیجه فروش را سریعتر کند.

برای این که راحت‌تر بتوانید تیپ‌های شخصیتی مشتریان را پشت تلفن و در همان ثانیه‌های ابتدایی تشخیص دهید، سرنخ‌هایی را برای شما آماده کردم.

درست همانند یک پزشک که از روی علائمی خاص، به بیماری افراد پی می‌برد و سپس اقدام به تجویز دارو می‌کند، شما هم بعد از تشخیص تیپ شخصیتی مشتریان، باید نحوه برخورد با هر یک را یاد بگیرید، که در این درس و به صورت متنی نمی‌توان به آن پرداخت. برای درک موضوع و یادگیری اصولی آن، می‌توانید فیلم ۳ ساعته آموزش رفتارشناسی با متد دیسک را از لینک مقابل <https://rahemodiran.com/product/disc/> تهیه کنید.

انواع تیپ‌های شخصیتی بر پایه متد دیسک



۱- مسلط (مطمئن)

۲- اثرگذار (با انرژی)

۳- پایدار (مهربان)

۴- پذیرنده (دقیق)

www.rahemodiran.com

بهزاد استقامت



مشخصات تیپ شخصیتی مسلط

- ✓ تهاجمی و پرخاشگر
- ✓ جسور و نترس
- ✓ اهل رقابت
- ✓ با اعتماد به نفس
- ✓ قاطع و پرتوقع
- ✓ رُک و روراست
- ✓ متمرکز بر نتایج
- ✓ ریسک پذیری بالا

ترس اصلی این نوع افراد به منافع آنان مربوط می‌شود. آن‌ها قبل از شروع هر کاری باید خاطر جمع شوند که معامله‌ی خوبی خواهند کرد و با ترس قدم بر نمی‌دارند.

مشخصات تیپ شخصیتی اثرگذار

- ✓ خوش صحبت و خوش بیان
- ✓ لحن هیجانی و پُرشور و حرارت
- ✓ معاشرتی
- ✓ خوش بین
- ✓ قانع کننده
- ✓ محبوب
- ✓ الهام بخش دیگران

افراد اثرگذار فوق العاده اجتماعی و خوش برخورد هستند، لذا جای تعجب نیست که در حرفه‌ی فروش بهترین هستند و دوست دارند با حرفه‌ای‌ها کار کنند.

مشخصات تیپ شخصیتی پایدار

- ✓ شنونده‌ی خوب
- ✓ وفادار
- ✓ صبور
- ✓ قابل اعتماد
- ✓ صمیمی و خدمتگذار
- ✓ علاقه‌مند به انجام کار تیمی
- ✓ عاشق کمک کردن هستند

عاشق خانواده و معمولاً عاشق گل و گیاه هستند و به افراد دور و بر خود وفادارند. همیشه دوست دارند به دیگران کمک کنند. بنابراین در مکالمه با این دسته از واژه کمک کردن بیشتر استفاده کنید.

مشخصات تیپ شخصیتی پذیرنده

- ✓ پر از جزئیات
- ✓ سیاستمدار
- ✓ سختگیر
- ✓ با انگیزه
- ✓ منطقی
- ✓ ریزبین
- ✓ خوددار
- ✓ باوجدان

افرادی وسواسی و دقیق هستند که احساساتی تصمیم نمی‌گیرند و منطقی هستند. خیلی مودبانه برخورد می‌کنند و پیرو قوانین و مقررات سازمان هستند.

۳ سرنخ برای تشخیص تیپ شخصیتی مشتریان

- ۱- سرعت حرف زدن مشتریان
- ۲- ثن صدای مشتریان
- ۳- عبارات و کلمات کلیدی که در مکالمات خود استفاده می کنند.



دسته بندی سرنخ ها

سرعت کلام

۱. مسلطها و اثرگذارها (تند حرف می زنند).
مدیران کسب و کارها و مدیران عامل
۲. پایدارها و پذیرنده ها (کُند حرف می زنند).
حسابداران، برنامه نویسان.

ثن صدا

- | | |
|-----------------|---|
| تند حرف می زنند | ۱. مسلط (مطمئن): قوی، بلند، واضح و صریح، با اعتماد به نفس، لغات را با قدرت ادا می کنند. |
| | ۲. اثرگذار (با انرژی): بلند، گرم، دوستانه، پرشور، با سطح انرژی بالا |

- | | |
|------------------|---|
| کُند حرف می زنند | ۱. پایدار (مهربان): ملایم، گرم، حجم صدای کم با سرعت ثابت |
| | ۲. پذیرنده (دقیق): صریح ولی با متانت، سوالات عمیق و با معنا، کنترل شده و متفکرانه |

تحلیل صدا

www.rahemodiran.com

بهزاد استقامت



عبارات و کلمات کلیدی تیپ‌های شخصیتی



مسلط (مطمئن)

پیروزی، جدید، چالش و مبارزه طلبی، نتایج، حالا، رقابت
علاقه مند به نتایج، ترس از مورد سوء استفاده قرار گرفتن

تاثیر گذار (با انرژی)

هیجان انگیز، تفریح، به من خوب نگاه کنید، من ...، احساس می‌کنم
به آن‌ها بگوئید محصول حیرت انگیز یا پیشرفته شما توسط افراد مشهور تأیید شده.

پایدار (مهربان)

تضمین، قول دادن، تعهد، گام به گام، به من کمک کنید، از نه گفتن بیزارند.

پذیرنده (دقیق)

تأیید شده، استاندارد شده، کنترل کیفی بالا، توجه به جزئیات، ترس از انتقاد دیگران،
بدون خطر، بررسی، این‌جا حقایق وجود دارد.

www.rahemodiran.com

بهزاد استقامت



در ادامه باید بگویم که این ۳ سرخ، خیلی راحت با تقویت مهارت‌های گوش دادن فعال توسط شما فروشندگان
تلفنی قابل استفاده است. روش‌های دیگری هم مثل تشخیص از روی نوع سوالاتی که مشتریان می‌پرسند و
الگوی اعتراضات وجود دارد که در مراحل پیشرفته‌تر می‌توانید از آن‌ها استفاده کنید.

نحوه انگیزه دادن، نحوه بستن فروش و همچنین عملکرد یک فروشنده تلفنی ماهر، نسبت مستقیم با شناخت
خصوصیات اخلاقی هر نوع تیپ شخصیتی دارد.

با آروزی موفقیت برای همه شما دوستان