



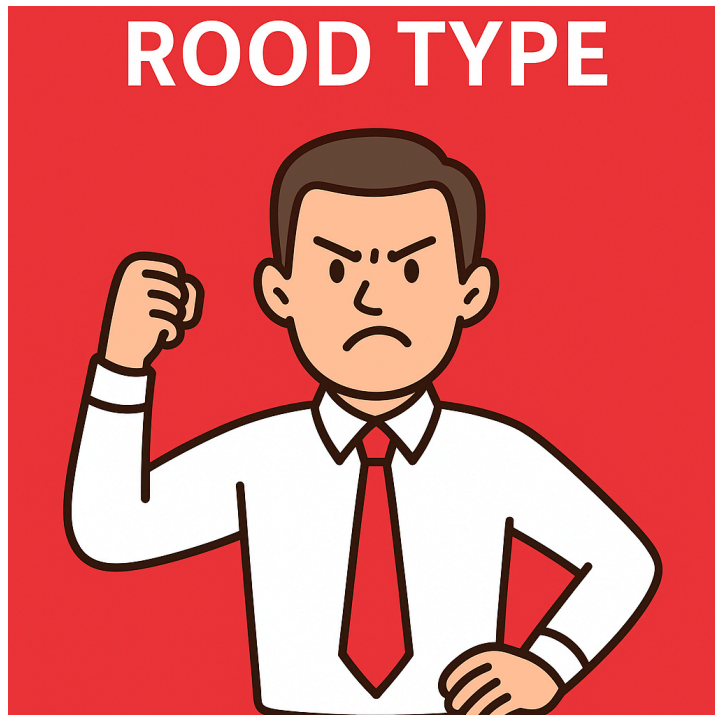
DOELGERICHT COACHEN
ONTRAFELT GEDRAG

Klanten en DISC – Welk gedrag hebben mijn klanten en hoe reageer ik hierop?



Het DISC model kwalificeert elke klant, maar ook elke verkoper, als een bepaald type.

Er zijn 4 types: **het rode of dominante type**, **het blauwe of compliante type**, **het gele of invloed type** en **het groene of stabiliteit type**. Elk type heeft zijn eigen typische karaktertrekken en vereist een specifieke aanpak om een optimaal resultaat te bekomen. Als verkoper is het belangrijk om een klant **meteen** goed in te schatten en de verkoopstrategie aan te passen.



Rood type of dominant type

Omschrijving

Rode types zijn gesteld op controle. Het zijn meestal competitieve en dappere personen met heel wat doorzettingsvermogen. Ze zijn direct en vastberaden. Dominante types zijn vaak resultaatgericht en innovatief om tot een efficiënte oplossing te komen. Onder stress worden rode types wel eens nerveus en te veeleisend.

Handelingen

Rode types komen assertief en soms zelfs agressief over. Ze begroeten je met een stevige handdruk en nemen meteen de leiding over. Een rode klant houdt van een voortdurend oogcontact en praat luid en snel. Dominante types komen meteen to the point en zijn ongeduldig: ze willen hun verwachtingen meteen gerealiseerd zien.

Omgaan met een rode klant

Bij een rode klant is het als verkoper zeer belangrijk om meteen duidelijke grenzen af te bakenen over wat al dan niet mogelijk is. Rode types zullen meestal proberen om over de verkoper heen te lopen en hun eigen wil op te dringen. Als verkoper moet je daar rekening mee houden en de dominante klant beleefd maar kordaat op afstand houden. Rode klanten zijn doortastend, probeer hen dus niets wijs te maken. Om een dominant type tevreden te stellen zal je als verkoper meerdere alternatieven moeten bieden, waaruit de klant zelf de meest efficiënte voor zijn situatie kan kiezen. Dominante klanten willen graag gelijk hebben. Als verkoper zal je dus moeten proberen om jouw idee zo te formuleren dat de klant denkt dat het zijn idee is. Tegenover een rode klant is het aangewezen om aan te geven welk voordeel en nut jouw product heeft voor zijn noden.

Taalgebruik

Bij dominante types klinken woorden als 'oplossingen', 'opties', 'mogelijkheden' en 'resultaten' als muziek in de oren. Rode klanten willen meteen een oplossing en houden daarom ook van woorden als 'direct', 'actie' en 'beslissen'.



Geel type

Geel type of invloed-type

Omschrijving

Gele klanten komen charmant en enthousiast over. Ze zijn sociaal en optimistisch ingesteld. Een geel type is zelfzeker en geeft vertrouwen aan de andere partij. Gele klanten zijn veelpraters die zich goed voelen bij veel sociaal contact.

Handelingen

Een gele klant heeft een zeer expressieve lichaamstaal waarbij hij veel glimlacht. Hij gaat geen lichamelijk contact uit de weg en komt ontspannen over. Gele klanten zullen vaak grapjes maken en praten honderduit waarbij ze soms van de hak op de tak springen. Typisch voor invloed-types is dat ze vaak overdrijven en superlatieven gebruiken. Ze zijn altijd superenthousiast, ook al zijn ze niet helemaal overtuigd.

Omgaan met een gele klant

Gele klanten zijn zeer aangenaam in de omgang. Ze geven meteen een ontspannen gevoel en door hun praatjes wordt het ijs snel gebroken. Een geel type is zelf zeer enthousiast en verwacht dat ook van de tegenpartij. Ga dus mee in het enthousiasme en het positivisme van de gele klant. Bij een invloed-type is het belangrijk om als verkoper de tijd in de gaten te houden. Gele klanten 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 gespendeerd, zonder resultaat te boeken. Probeer een vleugje humor in het verkoopgesprek te gebruiken en wees niet te formeel. Als verkoper moet je tegenover een geel type zeer gepassioneerd overkomen om hem te overtuigen van je product.

Taalgebruik

Gele types zijn gefocust op hun imago en houden van nieuwe snufjes. Woorden zoals 'nieuw', 'uniek', 'prestige' en 'chic' hebben een positieve invloed op deze soort klanten. Een gele klant gaat ook op zoek naar waardering van de groep en kan dus overtuigd worden met woorden als 'geliefd', 'gewaardeerd' en 'samen'. Ook 'gezellig', 'sfeer' en 'ambiance' klinken goed in de oren van een invloed-type.

Groen type



Groen type of stabiliteit type

Omschrijving

Groene klanten of S-types zijn aangenaam en vriendelijk. Ze hebben meestal veel geduld en komen ontspannen en oprecht over. Groene types houden van een stabiele omgeving en bouwen op langetermijnrelaties. Ze hebben dus graag steeds dezelfde verkoper.

Handelingen

Een groene klant is te herkennen aan zijn ontspannen en voorzichtige houding. Groene types hebben vaak een zwakkere handdruk en onderbreken regelmatig het oogcontact. In een verkoopgesprek luistert het groene type aandachtig en knikt hij vaak instemmend. Hij geeft weinig respons. Als een groene persoon vragen heeft zal hij deze beleefd en zelfs verontschuldigend stellen. Ook twijfels zal hij eerder aarzelend proberen te uiten.

Omgaan met een groene klant

Het is belangrijk om te weten dat een groene klant veel belang hecht aan zijn gevoel. Daar moet een verkoper op inspelen door mee te gaan in het rustige karakter van zijn klant. Een groene klant is snel gebruskeerd door assertieve verkopers, dus is een rustige en zachte aanpak meestal efficiënter. Een groen type vindt vertrouwen en een duurzame relatie belangrijk. Eens je als verkoper zijn vertrouwen gewonnen hebt, zal er veel mogen gebeuren voor dat vertrouwen terug verdwijnt.

Als verkoper is het belangrijk om mee te gaan in het verhaal van de groene klant en om rustig de tijd te nemen om te luisteren. Bij een S-type creëer je best een veilig kader waarin je regelmatig ook iets over jezelf vertelt om het vertrouwen en de sympathie op te wekken. Laat een groen type nadenken over zijn keuze en probeer zoveel mogelijk zekerheden en garanties te bieden.

Taalgebruik

Elk soort klant verkiest een bepaald taalgebruik en is gevoelig voor sommige woorden. Groene klanten horen graag de woorden 'zekerheid', 'garantie', 'ik heb het gevoel dat..' en 'in feite verandert er niet veel..'.

BLAUW TYPE



Blauw type of compliant type

Omschrijving

Een blauw type is gesteld op precisie en accuraatheid. Blauwe of compliantie types zijn diplomatisch en plichtsgetrouw. Ze hechten veel belang aan feiten en cijfers en zijn zeer analytisch ingesteld.

Handelingen

Blauwe types hebben vooraf vaak al informatie verzameld over hun mogelijke aankoop. Ze weten precies waarover het gaat en wat de mogelijkheden zijn, en hebben de neiging de verkoper te 'testen' door hem te overladen met technische vragen. Blauwe klanten komen in een verkoopgesprek graag meteen terzake en praten weloverwogen en afgemeten. Ze zullen weinig reactie en mimiek tonen en gedragen zich meestal terughoudend. Blauwe klanten houden ervan om notities te nemen.

Omgaan met een blauwe klant

Een compliantie klant is moeilijker om mee om te gaan. Ze zijn zelf zeer precies en plichtsgetrouw en verwachten dat ook ten allen tijde van de verkoper. Ze willen enkel samenwerken met een verkoper die voldoende kennis van zaken heeft, en testen dit dan ook grondig uit. Als je als verkoper vooraf weet dat je met een blauwe klant in aanraking zal komen, zorg dan voor een zeer grondige voorbereiding! Een blauwe klant wil van de verkoper nog meer informatie krijgen en liefst onder de vorm van feiten en cijfers. Als verkoper zal je tegenover het compliantie type een zeer logische en stapsgewijze aanpak moeten hanteren waarbij je voldoende referenties biedt. Kom tegenover een blauwe klant snel tot de essentie en wijk niet af.

Taalgebruik

Compliantie types houden van woorden als 'grondig', 'goed onderbouwd', 'bewezen', 'aangetoond', 'duidelijk' en 'transparant'. Alles wat duidt op duidelijkheid, feiten en zekerheden vallen bij blauwe types in de smaak.

Ik ben Arie van Wingerden



Businesspartner voor ondernemers en leiders met ambitie en realiteitszin.

Met ruim 30 jaar ervaring in sales, leiderschap en partnerships weet ik hoe uitdagend het is om scherp te blijven, zeker als je de verantwoordelijkheid draagt voor mensen, resultaten en richting.

Ik heb gewerkt in commerciële functies van verkoper tot commercieel directeur en train nu ondernemers, verkopers en leidinggevendenden om met meer focus, rust en overtuiging te werken.

Mijn aanpak is nuchter, eerlijk en praktisch. Geen zweverig gedoe, maar gesprekken die tot de kern gaan en direct effect hebben. Of het nu gaat om groei, balans of leiderschap, ik help je helder te krijgen wat er écht toe doet, zodat je met vertrouwen verder kunt.

“Partner zijn is voor mij geen praatje, maar een proces waarin iemand weer grip krijgt op zijn richting, gedrag en resultaat.”

Arie van Wingerden



Westelijke Havendijk 21 (op afspraak)
4703RA Roosendaal
06-21504930

info@doelgerichtcoachen.nl
www.doelgerichtcoachen.nl