

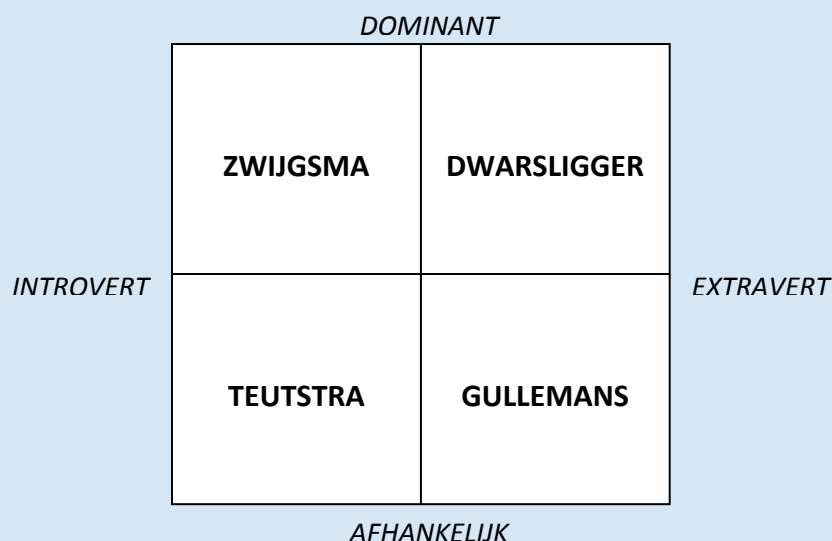
## KLANTENTYPEN

De klant is veeleisend en kritisch. Gebruik dit gegeven om de klant te helpen. Duidelijke en eerlijke adviezen worden door de klanten gewaardeerd, net als de persoonlijke service. Geef dus duidelijkheid in informatie (gebruik bijvoorbeeld folders, tekeningen, laat de dingen echt zien, etc.). Ook is het belangrijk dat je duidelijk bent in de afspraken die je maakt. Geef tot slot ook duidelijkheid omtrent de service en eventuele extra's die je de klant kunt bieden.

Natuurlijk wil niet iedere klant hetzelfde weten, immers niet iedere klant is hetzelfde. Volgens het zogenaamde *model van klantentypen* zijn er vier verschillende soorten klanten te onderscheiden.

De indeling is gebaseerd op 2 gedragskenmerken. Het eerste gedragskenmerk heeft als uitersten aan de ene kant 'dominant' en aan de andere kant juist 'afhankelijk' gedrag. Het tweede kenmerk heeft als uitersten enerzijds 'extravert' en anderzijds juist 'introvert' gedrag.

Door het combineren van deze kenmerken ontstaan de vier typen zoals in de onderstaande figuur weergegeven.





THE LEADERSHIP CORP

In de klanten kun je vaak al de verschillende types herkennen, door te letten op hoe ze kijken, hun houding, uitstraling, kleding, enzovoort. Het herkennen van de verschillende typen kan je helpen bij het kiezen van de juiste manier om het gesprek te voeren.

## HOE HERKEN JE DE VERSCHILLENDE KLANTENTYPEN?

### Dwarssligger

Valt aan en imponeert;  
Luistert niet of slecht;  
Heeft een eigen mening;  
Is statusgevoelig;  
Voelt zich belangrijker dan zijn gesprekspartner.

### Zwijgsma

Zegt weinig;  
Geeft zich niet gemakkelijk bloot;  
Verwacht een goed verhaal;  
Een denker en analyticus;  
Voelt geen niveauverschil met zijn gesprekspartner.

### Gullemans

Joviaal maar oppervlakkig;  
Praat veel maar zegt weinig;  
Neemt niet graag beslissingen;  
Voelt geen niveauverschil met zijn gesprekspartner.

### Teutstra

Twijfelt en dekt zich in;  
Argwanend en besluiteloos;  
Voelt zich "minder" dan zijn gesprekspartner.