



**ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ  
ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ –  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (Α' ΕΞ.)  
ΜΑΘΗΜΑ 12**

**ΣΥΡΓΚΑΝΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΔΗΣ  
ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ  
Τ.Ε.  
MSc/IWE/LVL II NDT**



# ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΕΙΔΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

# ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

**ΓΝΩΡΙΜΙΑ ΜΕ ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ.**

**ΠΩΣ ΑΝΤΙΔΡΑ Ο ΚΑΘΕ ΠΕΛΑΤΗΣ.**

**ΠΩΣ ΑΝΤΙΔΡΑΜΕ ΣΤΟΝ ΚΑΘΕ ΠΕΛΑΤΗ.**

# ΕΙΔΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Τα είδη των πελατών, με βάση τις θεωρίες του Marketing, είναι τέσσερα (4). Αυτά είναι:

Ο κυρίαρχος

Ο επιφυλακτικός

Ο απαιτητικός

Ο αναποφάσιτος

# ΚΥΡΙΑΡΧΟΣ ΠΕΛΑΤΗΣ

Ο πελάτης αυτός είναι ο τύπος που διακρίνεται για την “τραχιά” άποψη του και την “προκλητική” συμπεριφορά.

Κατά την διάρκεια της συζήτησης του μαζί σας, προσπαθεί να σας περιορίσει φαινομενικά αφήνοντας μικρά περιθώρια για εσάς ώστε να υπερπηδήσετε την άποψη του και να τον πείσετε για κάτι

# ΚΥΡΙΑΡΧΟΣ ΠΕΛΑΤΗΣ

## ΠΩΣ ΤΟΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΙ Ο ΠΩΛΗΤΗΣ

**Αυτό που ενδείκνυται είναι να σκεφθείτε ερωτήσεις που θα τον κάνετε να μιλάει, χωρίς να ξεφεύγετε όμως γύρω από το προϊόν.**

**Έτσι μπορεί να μάθετε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την πραγματική του ανάγκη.**

**Αποφύγετε οπωσδήποτε την σύγκρουση, σίγουρα θα σας οδηγήσει στην απώλεια του πελάτη.**

# ΕΠΙΦΥΛΑΚΤΙΚΟΣ ΠΕΛΑΤΗΣ

## ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Σύγχρονος τύπος πελάτη, σε αντίθεση με τον κυρίαρχο τύπο.

Αυτός είναι κυριαρχικά σιωπηλός, δεν μιλάει πολύ και συνεπώς δεν σας βοηθάει στο να καταλάβετε την ανάγκη του.

# ΕΠΙΦΥΛΑΚΤΙΚΟΣ ΠΕΛΑΤΗΣ

Συνήθως ο πελάτης αυτός θα προσπαθήσει να “οχυρώσει τις θέσεις του” πριν σας απευθύνει τον λόγο, κοιτώντας μόνος του τα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος διότι απλά κατά βάθος φοβάται μην τον κλέψετε.



# ΕΠΙΦΥΛΑΚΤΙΚΟΣ ΠΕΛΑΤΗΣ

## ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΕΛΑΤΗ

**Αν όμως ο πελάτης αυτός εν τέλει ικανοποιήσει την ανάγκη του θα γίνει αμέσως ένας πιστός και αξιόπιστος πελάτης.**

**Πολλοί που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία είναι πελάτες υψηλού budget ή άνθρωποι του μεροκάματου και απλά έχουν αναπτύξει ένα φόβο ότι κάποιος θέλει να τους κλέψει τα χρήματα που με τόσο κόπο απέκτησαν.**

# ΕΠΙΦΥΛΑΚΤΙΚΟΣ ΠΕΛΑΤΗΣ

## ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΣΩΣΤΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

- ✓ ***Ξεκλειδώστε τον φόβο του αποφεύγοντας την απευθείας πώληση, δείξτε του το προϊόν, αναφέρετε όλα τα πλεονεκτήματα του και ένα δύο μειονεκτήματα ώστε να του δείξετε ότι δεν φοβάστε το προϊόν και ότι δεν έχετε κάτι να κρύψετε. Μόλις ξεκινήσει να μιλάει για το προϊόν, ακούτε προσεκτικά, θα καταλάβετε μόνοι σας που πρέπει να “πατήσετε” για να κλειδώσετε την πώληση.***

# ΑΠΑΙΤΗΤΙΚΟΣ ΠΕΛΑΤΗΣ

*Σου έδωσε πέρυσι μια δουλίτσα δυο ημερών, μια αρπαχτή. Τον χρέωσες ψίχουλα γιατί σε πέτυχε σε καλή μέρα... Κι αυτός θεώρησε ότι μπορεί να σε πρήξει για πάντα, ότι σε παντρεύτηκε! Να ένα τηλέφωνο να σε ρωτήσει πώς να το δηλώσει στο Ε9, να μια βόλτα απ' το γραφείο να σε ρωτήσει για κάτι χρώματα στο υπνοδωμάτιο του μπέμπη, να μερικές ακόμα φωτοτυπίες... Για περαιτέρω αμοιβή βεβαίως, ούτε λόγος «όλα αυτά έχουν ξεπληρωθεί εδώ και καιρό...».*

# ΑΠΑΙΤΗΤΙΚΟΣ ΠΕΛΑΤΗΣ

***Συμβουλή: Απλά σημείωσε το νούμερό στο κινητό και ΜΗΝ απαντάς. Μόνο το μπελά σου θα βρεις απ' αυτόν.***

# ΑΝΑΠΟΦΑΣΙΣΤΟΣ ΠΕΛΑΤΗΣ

**Μπορεί τώρα να πει “ναι” και σε πέντε λεπτά “όχι”. Να σε βάλει να δουλέψεις 2 μήνες και να ανακαλύψει ότι τελικά αυτό που του είχες δώσει σαν πρώτο προσχέδιο/πρόταση είναι ακριβώς αυτό που θέλει, αυτό που είχε φανταστεί κι εκείνος!**

# ΑΝΑΠΟΦΑΣΙΣΤΟΣ ΠΕΛΑΤΗΣ

**Συμβουλή: Χρέωσέ τον απαραίτητως με την  
ώρα.**

# ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ

**ΕΙΔΗ ΠΕΛΑΤΩΝ**

**ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ ΚΑΘΕ ΠΕΛΑΤΗ**

**ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΠΡΟΣ ΑΠΟΦΥΓΗ**