

KUNDENBEZIEHUNGSANALYSE

Name: _____

Kreuzen Sie schnell , ohne lange zu überlegen, an, welche der angeführten Eigenschaften am ehesten auf die oben angeführte Person zutreffen

Persönlichkeit	dominant		offen		unbekümmert		reserviert	
Reaktion	rasche Antworten		spricht frei heraus		langsam / zögernd		undurchschaubar	
Kleidung	pedantisch		modisch		angepaßt		konservativ	
Auto	beeindruckend		sportlich		funktionell		traditionell	
Blickkontakt	direkt		herzlich		abschätzend		flüchtig	
Körpersprache	ungeduldig		offen		reserviert / ruhig		verschlossen	
Stimme	gefühlbetont / direkt		gefühlbetont / lebhaft		emotional / ruhig		emotionslos / reserviert	
Schritt	energisch / schnell		energisch / schwungvoll		wenig Energie/gleichmäßig		wenig Energie/beherrscht	
Gespräche	über Errungenschaften		über Menschen		über den Einkaufsvorgang		über Details / Fakten	
Art des Zuhörens	ungeduldig		abschweifen		bereitwillig		selektiv	
Wesensart	gebieterisch		freundlich		bejahend		abschätzend	
Verhaltensweise	starkes Ego		positiv / optimistisch		nicht aggressiv		kritisch / misstrauisch	
Ansprüche an	Design / Qualität		Farbe / Style		Zuverlässigkeit / Kosten		technische Details	
Entschlossenheit	entschlossen		unentschlossen		unentschlossen		entschlossen	
Befürchtungen	Zeit zu vergeuden		jemand zu beleidigen		Risiken einzugehen		Fehler zu machen	
	Total							