

# ПСИХОТИПОЛОГИЯ КЛИЕНТОВ





Business Upgrade

level up your business

**Владимир Бурков.**

Старший партнер

ГК Business Upgrade

Построение систем продаж, которые приносят прибыль!

Реализовано более 120 проектов!



**FIT**  
SERVICE



PHILIP MORRIS

КОФЕ  МАИ

**Ψ**

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРИНЦИП**

**Π**

**ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ ПРИНЦИП**

**(холерик)**  
**СМЕЛОСТЬ/КРАСНЫЙ**

**(меланхолик)**  
**ИСКРЕННОСТЬ/ЖЕЛТЫЙ**

**(флегматик)**  
**КОМПЕТЕНТНОСТЬ/СИНИЙ**

**(сангвиник)**  
**ДРУЖЕЛЮБНОСТЬ/ЗЕЛЕНый**

# СМЕЛОСТЬ-КРАСНЫЙ



## Что определяет клиента?

- Уверенность;
- Требовательность;
- Правота;
- Ненависть к деталям;
- Нетерпение;
- Новизна;
- Потребность в престижности.

## Что слышим от клиента?

- Короче\Ближе к делу!;
- Время деньги!;
- Давайте быстро, что у Вас там?;
- Я все понял, давайте дальше!;
- Переходите сразу к сути;
- Мне нужен только результат!
- Скажите мне то, чего я не знаю!?





# СМЕЛОСТЬ-КРАСНЫЙ

**Держаться уверенно**

**Избегать объяснений**

**Говорить прямо**

**Не спорить**

**Требуйте скорого  
принятия решения**







Москва

РОССИЯ 24  
ПРЯМОЙ ЭФИР

Давос. Сессия "Будущее еврозоны" - трансляция на [vestifinance.ru](http://vestifinance.ru)

14:13 | Роснефть ММВБ

227,54

-0,59%





# ИСКРЕННОСТЬ - ЖЕЛТЫЙ



## Что определяет клиента?

- Чувствительность/Внимательность;
- Понятность;
- Сильное восприятие, близко к сердцу;
- Принятие решения по принятому решению;
- Желание постоянно держать контакт;
- Неприятие риска.

## Что слышим от клиента?

- Что Вы думаете по этому поводу?;
- Какое Ваше мнение?;
- Что лучше подойдет?;
- Что обычно выбирают Ваши клиенты?;
- Что бы вы сделали на моем месте?



# ИСКРЕННОСТЬ - ЖЕЛТЫЙ

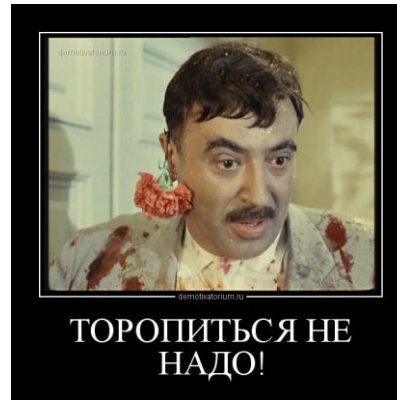
Завоевать доверие

Не предлагать  
рисковать

Не торопите их

Используйте слова  
«Лично мне»

Разделяйте их  
чувства. Помогите







# ДРУЖЕЛЮБИЕ - ЗЕЛЕНЫЙ



## Что определяет клиента?

- Открытость /Общительность;
- Любят хвастаться, ориентированы на себя;
- Активно жестикулируют;
- Боятся сказать «нет»;
- Теряют «нить» разговора;
- Не пунктуальны.

## Что слышим от клиента?

- Здорово;
- Потрясающе;
- Фантастика;
- Это лучшее предложение;
- Я абсолютно уверен!



# ДРУЖЕЛЮБИЕ - ЗЕЛЕНый

**Определять  
временные рамки**

**Хвалить**

**Не касайтесь  
отвлеченных тем**

**Будьте энтузиастами**

**Говорите, что  
заинтересованы им.**









# КОМПЕТЕНСТОСТЬ - СИНИЙ



## Что определяет клиента?

- Расчеты/Факты/Доказательства;
- Чтобы принять решение необходима ясность;
- Не эмоциональны;
- Анализ всех имеющихся фактов;
- Сравнение вариантов, с обязательным озвучиванием;
- Слабое восприятие экспертности.
- Важность документов.

## Что слышим от клиента?

- Докажите, подтвердите;
- Дайте информацию в письменном виде;
- Покажете мне сертификаты.



# КОМПЕТЕНТНОСТЬ - СИНИЙ

**Оперируйте  
точными данными**

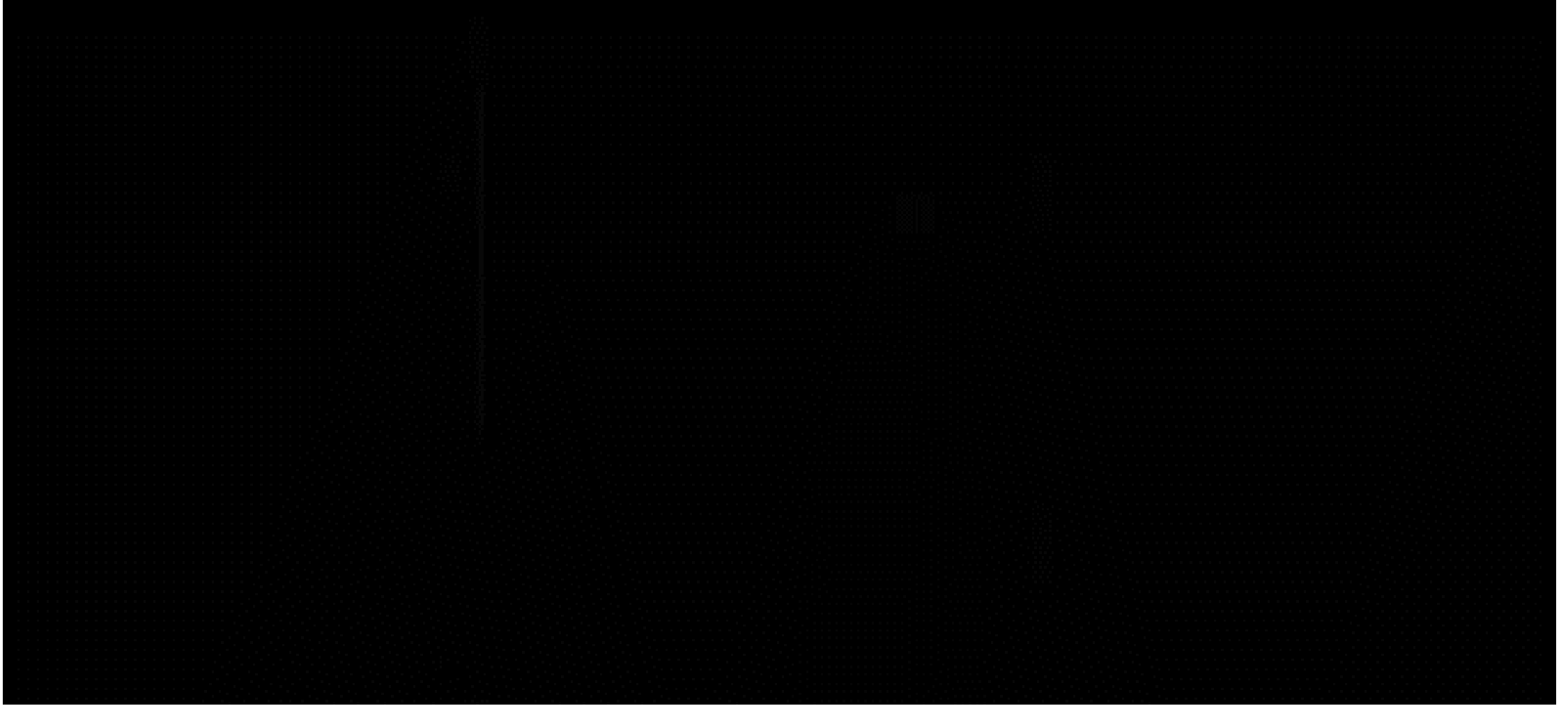
**Не торопите**

**Ссылайтесь на опыт  
прошлого**

**Будьте готовы  
«доказать» и  
«подтвердить»**

**Меньше эмоций**







## ЖЕЛТЫЙ



тревожный  
неподатливый  
впечатлительный  
пессимистический  
необщительный  
сдержанный

## КРАСНЫЙ



поддающийся настроению  
агрессивный  
импульсивный  
оптимистический  
лидирующий  
активный

старательный



вдумчивый  
миролюбивый  
направленный  
надёжный  
размеренный  
спокойный

## СИНИЙ

открытый

разговорчивый  
доступный  
живой  
беззаботный  
любящий удобства  
инициативный



## ЗЕЛЕНый

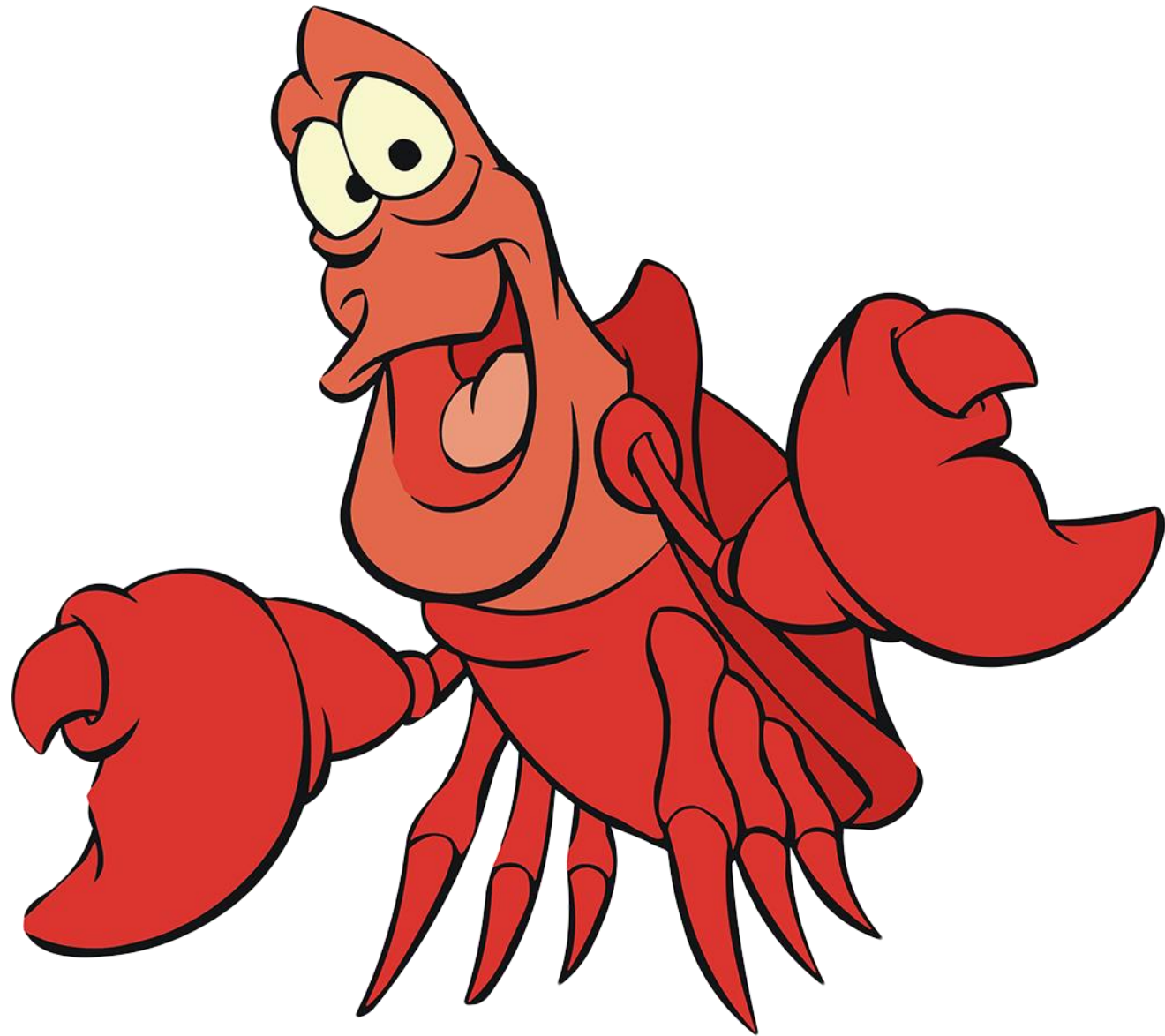






























KINOPOISK.RU







Владимир Бурков.  
Старший партнер  
ГК Business Upgrade  
Построение работающих систем продаж!

Тел. +7(383) 362-26-26

Тел. +7(913) 467-97-28 – это мой личный

[Vn.Burkov@bizupgrade.ru](mailto:Vn.Burkov@bizupgrade.ru)

[www.bizupgrade.ru](http://www.bizupgrade.ru)

VK - <https://vk.com/AzEsmBurkov>

FB - <https://www.facebook.com/VNBurkov>