

Le spose non sono tutte uguali. Come comunicare a seconda del profilo. Premium

Articolo in esclusiva per i clienti Premium

23 Marzo 2020

I 4 profili - tipo di spose da incontrare in appuntamento. Dominante, influente, cauta, stabile? Impara tutte le loro caratteristiche per ottimizzare i risultati delle vendite.



Il cliente tipo di oggi vuole solo due cose:

1. Buon feeling.
2. Soluzione dei problemi.

(Michael LeBoeuf)

Il segreto della vendita consiste nell'individuare le necessità del nostro potenziale cliente. Per farlo, sarà fondamentale capire chi è e di conseguenza come comunicare correttamente con lui.

IL DISC, modello descrittivo dei comportamenti, ideato da William Moulton Marston, evidenzia come ogni persona reagisca in base alla percezione che ha di sé, degli altri e dell'ambiente, manifestando differenti dinamiche di comportamento. In pratica, esisterebbero 4 tipologie di profilo psicologico, applicabili in svariati contesti.

Noi di Matrimonio.com abbiamo adattato questo modello al business dei matrimoni, ricavando i 4 profili di spose - tipo - tipo che vi troverete di fronte, durante un appuntamento.

Imparare a conoscerle significa rendere più efficaci le vostre vendite.

1. LA SPOSA DOMINANTE (ROSSA)

Ha una forte personalità e affronta i problemi in modo diretto e determinato.

È sicura di sé, ama il rischio, vuole avere il controllo e poter dirigere le situazioni.

Non ha tempo da perdere, giunge alle conclusioni senza divagare, punta sempre al risultato.



2. LA SPOSA INFLUENTE (GIALLA)

È ottimista e socievole, cerca di instaurare da subito un rapporto personale.

Ama parlare e ha bisogno di riconoscimento e successo sociale, ama stare al centro dell'attenzione.

È disordinata, ha poco controllo del tempo e a volte può diventare invadente.



3. LA SPOSA STABILE (VERDE) – OPPOSTA ALLA DOMINANTE

È gentile e disponibile, leale e fedele all'interno di un gruppo, ha un buon carattere.

Lavora in modo sistematico e con continuità.

Ama l'ordine e la tranquillità, a volte anche troppo accomodante, parla con tono calmo e tranquillo.



4. LA SPOSA CAUTA (AZZURRA) – OPPOSTA ALL'INFLUENTE

È precisa e riservata, cauta nel rapporto, osserva molto e adotta un approccio logico ai problemi.

È molto accurata e sistematica, ambisce sempre a risultati di alta qualità e ama applicare le regole.

È talmente precisa da risultare quadrata, pignola e incerta nelle decisioni, non mostra emozioni e sta attenta a ciò che dicono gli altri senza interrompere.



Cosa teme ogni profilo?

Conoscere le debolezze di un cliente aiuta a vendere la nostra offerta come la migliore soluzione a quel problema, disagio o limite che la sposa presenta. È un po' come dire: " tu hai il raffreddore, ed io sono il paracetamolo!"

La sposa ROSSA teme che si possa approfittare di lei e di perdere il controllo. La sposa GIALLA, invece, ha paura del rifiuto e di perdere considerazione sociale. La sposa VERDE è spaventata dai cambiamenti ed ha un continuo bisogno di sicurezza del cambio. Infine, la sposa AZZURRA non tollera, per niente, le critiche.

Un altro aspetto importante da considerare è il comportamento d'acquisto. Se io prevedo il modo con cui una sposa sceglie un fornitore, so come farle venire gli occhi a cuore in perfetto stile cartoon degli anni '90. Hai presente?

La sposa ROSSA decide autonomamente. Non vuole avere la sensazione di perdere tempo. Diversamente, la sposa GIALLA è impulsiva. Compra per istinto, si fa trascinare dall'entusiasmo. Abbiamo poi, la sposa VERDE che ha bisogno di tempo per decidere. Con lei non devi avere fretta, perchè non vuole sentire pressioni. Dulcis in fundo, la sposa AZZURRA. Lei è la razionale tra le 4 e per questo ha bisogno di confrontare dati e fatti per poter decidere. La secchiona di turno per intenderci!

Siamo arrivati al punto decisivo. La domanda fatidica alla quale, il vostro speech di vendita, dovrà dare delle risposte puntuali e precise.

Come comunicare con ogni sposa?

DOMINANTE: cercate di comprendere subito i suoi obiettivi e individuate azioni per aiutarla a raggiungerli

Con lei bisogna avere un atteggiamento amichevole ma sempre formale e professionale. Siate diretti, sintetici e concreti. Arrivate subito al punto! È fondamentale ottimizzare il tempo: puntualità, organizzazione e precisione sono essenziali. Soprattutto, non siate competitivi e non ditele cosa fare. L'ultima parola deve essere la sua!

INFLUENTE: stabilite una relazione (anche personale) che si basi sulla gratificazione e mettete in evidenza i vantaggi in crescita di prestigio che derivano dalla vostra relazione

Bisogna essere cordiali e calorosi nell'approccio, positivi ed ottimisti.

Cercate di fare molte domande. Ascoltatela con attenzione per capire dove vuole arrivare e che cosa influenza il suo punto di vista. Per conquistarla, mostrate sempre come il vostro intervento possa aumentare il suo prestigio sociale. Fatevi vedere entusiasti di fronte a nuove idee e sottolineate il vostro sostegno. Non abbiate fretta di concludere e non siate inflessibili sulla gestione del tempo. Il tempo per lei è necessario per creare un clima amichevole e stimolante. Insomma, create relazione!

STABILE: concentratevi sulla conquista della sua fiducia e simpatia, create un rapporto basato su disponibilità, supporto e sostegno, e rassicuratela sulle prossime azioni da svolgere

Scegliete un ritmo di comunicazione lento, rassicurante, lasciandole il tempo di esprimere quello che pensa, minimizzando i rischi delle decisioni che prende e specificando le azioni di sostegno che vi impegnate a fare. Non decidete per lei, piuttosto, offritele dei suggerimenti. Soprattutto, non tentate di arrivare rapidamente alle conclusioni, non interrompete e non sollecitate risposte rapide.

CAUTO: dimostrate che siete preparati, e che di voi si può fidare in tutti i dettagli

Con questa sposa bisogna essere precisi, organizzati e preparati. Elencate vantaggi e svantaggi della vostra proposta, sempre supportati da dati e fatti concreti, rassicurandola sull'assenza di effetti inattesi, imprevedibili e rischiosi. Insomma, siate schematici ed inquadrati! Con lei sono molto efficaci i materiali di presentazione e la documentazione in generale. Non fatevi trovare impreparati: questa è l'unica condizione che vi permetterà di entrare in sintonia con lei.

Autore: Loredana Migotti - Italy and France Country Manager