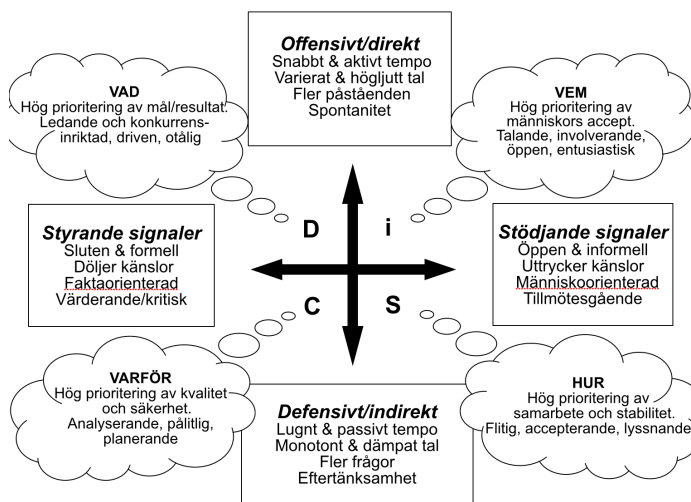




Kommunicera med kunderna på deras sätt

Oavsett om du jobbar som säljare, konsult eller servicepersonal är framgångsrik kommunikation A och O för att dina kunder ska känna sig sedda. Kunder som upplever sig förstådda handlar inte bara mer – de kommer även tillbaka och rekommenderar dig till andra! Men är du inte medveten om hur du ska läsa av andra människor vet du inte heller hur de önskar bli bemötta. Lär dig förstå vilken kund du har framför dig och anpassa din kommunikation därefter – genom att använda verktyget DiSC

DiSC-teorin grundas på psykologen William Marstons forskning om vilka psykologiska drivkrafter som ligger bakom människors beteende. Dessa delas upp i fyra olika kategorier:



D – ominance (drivs av resultat)

i – nfluence (drivs av socialt inflytande)

S – tability (drivs av trygghet & stabilitet)

C – ompetence (drivs korrekthet)

Varje bokstav har unika drivkrafter, behov och kommunikationsstilar. Kunskap inom detta ger dig ett rejält försprång – och du kan genast ge kunden det han/hon vill ha!

Detta är några av många viktiga punkter som publiken lär sig:

- Så fungerar ett D, i, S eller C.
- Så "läser" du andra människor.
- Kroppsspråket du bör ha koll på!
- Kommunikationsstilarna du ska spegla.
- Skapa förtroende & tillit