

السلوكيات

السلوك الجيد (الودي)	السلوك البارد والجاف
النظر باتجاه الزبون بشكل متحرك	النظر ببرود وجمود وشروء
المصافحة	التشاؤب
الابتسامة المتلاحقة	العبس
البشاشة	التشتت الذهني
الجلوس مواجهة الشخص	النظر بعيداً
استخدام اسم الزبون	الجلوس غير نظامي (التعكيز، وضع الرجل فوق الرجل)
صوت حيوي ومؤثر ومسموع	الضحك
إشعار الزبون بالأهمية في زيارته	التدخين عندما يكون الزبون غير مدخن
الإصغاء	المزاح
التركيز على المزايا والمنافع	الوسل في الزبون
	الدخول في أسرار العمل
	العبث في الشعر والأظافر

أنواع الزبائن

نوع الزبون	المواصفات	المعالجات
زبون ثثار	يتحدث كثيراً - مرح كثيراً يقدم نكتة وطرائف - يتحدث عن مشاريعه الخاصة - يحاول إضاعة الوقت للتهرب	أعطيه فرصة للتحدث ولكن لا تتركه طويلاً - اجذبه إلى الخدمة وارجه إلى الموضوع بلباقة ولا ترفض تعليقاته - قدم له الشكر والثناء.
زبون مفكر	هادئ الطبع - لا يفعل - يقدم اعتراضات منطقية - يصغي جيداً - يقدم اقتراحات بناءة.	تكلم معه بوضوح وجدية وثقافة عالية - لا تبالغ - قدم له المزايا والمنافع مباشرة.
زبون متردد	لا يستطيع اتخاذ القرار - مؤجل القرار - يطلب معلومات كثيرة وإثباتات وبراهين.	كن صبوراً معه - رد على استفساراته ولا تحرب منها لمساعدته في صنع القرار - شجعه على الشراء من خلال إفهامه بان الكمية محدودة والعرض خاص وفرصته ثمينة للاستفادة من الخدمات.
زبون متعجل	نافذ الصبر يريد السرعة في الحديث ويتردد في صنع القرار - ينزعج بسهولة عند إحساسه - بالإغلاق البيعي وتوقيع العقد	اطرح المزايا مباشرة وإقناعه بالخدمات والمنافع التي سيحصل عليها - قدم له البراهين - لاتتعامل معه بالاحتمالات.