**PROMEMORIA**

**PER LA COMUNICAZIONE AI CLIENTI**

|  |  |
| --- | --- |
| **LORO VORRANNO**Lavora velocemente, prendi decisioni, prendi il controllo, sii formale e orientato al risultato | **TU DOVRESTI**Arrivare dritto al punto, dare opzioni efficaci, lasciare che loro prendano la decisione. |

|  |  |
| --- | --- |
| **LORO VORRANNO**Parlare della loro vita personale, essere informale e allegro. Parlare ad alta velocità. | **TU DOVRESTI**Trattarli come VIP, rispondere alle loro storie, essere informale e lodarli. |

|  |  |
| --- | --- |
| **LORO VORRANNO**Ascoltare la tua offerta, verificare le raccomandazioni, concentrarsi lentamente sul bene comune. | **TU DOVRESTI**Verificare che siano sicuri, dare loro il tempo di provare, parlare ed essere personale. |

|  |  |
| --- | --- |
| **LORO VORRANNO**Essere orientati ai dettagli, chiedere domande, seguire il protocollo e usare il tempo necessario. |  **TU DOVRESTI**Dare risposte completa e precise, essere paziente con le domande e garantire sicurezza. |