



Podnoszenie kwalifikacji personelu poprzez badania „mystery shopping”

Tajemniczy klient

Wstęp do seminarium

Tomasz Makowski Euro Partner

zig.eco.pl

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





np. postać grana przez
Lous'a fe Funes w filmie
„Skrzydełko czy nóżka”
– recenzent kulinarny
w przebraniu

zig.eco.pl

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





Dostosowanie sposobu komunikacji do typu charakterologicznego klienta

zig.eco.pl

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Rodzaj autorytetu

Zewnętrzny punkt odniesienia

vs.

Wewnętrzny wskaźnik autorytetu

Autorytet zewnętrzny

Statystyki, tabele, wykresy

Opinie ekspertów

Rankingi

Potwierdzenie

Polecenie

Znane osoby

Autorytet wewnętrzny

Własne kryteria, sądy

Trudno przyjmowane argumenty innych

Samodzielność

Samomotywacja, samokontrola

Autorytet wewnętrzny

Komunikaty

„Po prostu wiem!”

„Sam wiem, jak to zrobić”

„Czuję, że, to dobre rozwiązanie”

Autorytet wewnętrzny

Sposób dotarcia:

„To pańska wyłączna decyzja”

Jak najmniej obiektywnych kryteriów,
zewnętrznych autorytetów

Wspólne doświadczenia

Autorytet wewnętrzny

„Pan sam wie najlepiej, jak to wykonać”

„To już zależy wyłącznie od pana decyzji”

„Pani wie, co dla pani jest najlepsze”

Typy motywacyjne

Dążeńiowiec – „marchewka”

Unikaniowiec – „kij”

Tajemniczy klient



W jaki sposób dostosowalibyśmy nasz sposób komunikacji chcąc sprzedać coś np. postaci granej przez A. Grabowskiego w serialu „Świat według Kiepskich”?



zig.eco.pl

Fot. M.Makowski

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





Typy charakterologiczne wg Hipokratesa:

MELANCHOLIK

FLEGMATYK

CHOLERYK

SANGWINIK

zig.eco.pl

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Tajemniczy klient



... a teraz zobaczymy, jak do tych typów klientów podchodzą audytorzy wcielający się w rolę tajemniczego klienta ...

zig.eco.pl

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

