

# KUNDENBEZIEHUNGSANALYSE

Datum: \_\_\_\_\_

NAME: \_\_\_\_\_

Kreuzen Sie schnell, ohne zu lange zu überlegen, an, welche der angeführten Eigenschaften am ehesten auf die oben angeführte Person zutreffen:

<b>Persönlichkeit</b>	dominant	<input type="checkbox"/>	offen	<input type="checkbox"/>	unbekümmert	<input type="checkbox"/>	reserviert	<input type="checkbox"/>
<b>Kleidung</b>	auffällig	<input type="checkbox"/>	modisch	<input type="checkbox"/>	angepasst	<input type="checkbox"/>	konservativ	<input type="checkbox"/>
<b>Reaktion</b>	rasche Antworten	<input type="checkbox"/>	spricht frei heraus	<input type="checkbox"/>	langsam/zögernd	<input type="checkbox"/>	undurchschaubar	<input type="checkbox"/>
<b>Wesensart</b>	gebieterisch	<input type="checkbox"/>	freundlich	<input type="checkbox"/>	bejahend	<input type="checkbox"/>	abschätzend	<input type="checkbox"/>
<b>Verhaltensweise</b>	bestimmend	<input type="checkbox"/>	positiv/optimistisch	<input type="checkbox"/>	anziehend	<input type="checkbox"/>	kritisch / misstrauisch	<input type="checkbox"/>
<b>Ansprüche an</b>	Design / Qualität	<input type="checkbox"/>	Farbe / Style	<input type="checkbox"/>	Zuverlässigkeit/Kosten	<input type="checkbox"/>	technische Details	<input type="checkbox"/>
<b>Angst-Bild</b>	Zeit zu vergeuden	<input type="checkbox"/>	jemand zu beleidigen	<input type="checkbox"/>	Risiken einzugehen	<input type="checkbox"/>	Fehler zu machen	<input type="checkbox"/>
<b>Gespräche</b>	über Errungenschaften	<input type="checkbox"/>	über Menschen	<input type="checkbox"/>	über den Beratungsvorgang	<input type="checkbox"/>	über Details/Fakten	<input type="checkbox"/>
<b>Diskussionsverhalten</b>	ausdauernd und hart	<input type="checkbox"/>	lebhaft und emotional	<input type="checkbox"/>	ausgleichend und entgegenkommend	<input type="checkbox"/>	diszipliniert und sorgfältig	<input type="checkbox"/>
<b>Umgang mit Anderen</b>	versucht, die Führung zu übernehmen oder das Sagen zu haben	<input type="checkbox"/>	bringt Gefühle offen zum Ausdruck und findet schnell Kontakt	<input type="checkbox"/>	ist sehr sehr freundlich und nett	<input type="checkbox"/>	beobachtet viel, hört zu, ohne die anderen zu unterbrechen	<input type="checkbox"/>
<b>Entscheidungsverhalten</b>	kommt rasch zu einer Lösung, zielorientiert	<input type="checkbox"/>	bevorzugt spontane Lösungen, eher unentschlossen	<input type="checkbox"/>	ist sehr kooperativ und bereitwillig, inaktiv	<input type="checkbox"/>	ist eher vorsichtig und nachfragend, stur	<input type="checkbox"/>

<b>Körpersprache</b>	distanziert und direkt	<input type="checkbox"/>	offen	<input type="checkbox"/>	reserviert / ruhig	<input type="checkbox"/>	verschlossen	<input type="checkbox"/>
<b>Blickkontakt</b>	direkt	<input type="checkbox"/>	herzlich	<input type="checkbox"/>	abwartend, warm	<input type="checkbox"/>	flüchtig	<input type="checkbox"/>
<b>Schritt</b>	energisch / schnell	<input type="checkbox"/>	energisch/schwungvoll	<input type="checkbox"/>	wenig Energie / gleichmäßig	<input type="checkbox"/>	wenig Energie / beherrscht	<input type="checkbox"/>
<b>Gestik/Mimik</b>	bewegt sich, ist ungeduldig, kurze knappe Handbewegungen	<input type="checkbox"/>	gestikuliert viel mit den Händen, offen	<input type="checkbox"/>	bewahrt freundlichen Augenkontakt mit Ihnen, reserviert	<input type="checkbox"/>	in ihrer Ausdrucksweise eher zurückhaltend, verschlossen	<input type="checkbox"/>

<b>Stimme</b>	sachlich, eher laut	<input type="checkbox"/>	gefühlsbetont/lebhaft	<input type="checkbox"/>	emotional / ruhig	<input type="checkbox"/>	emotionslos / reserviert	<input type="checkbox"/>
<b>Art des Zuhörens</b>	ungeduldig	<input type="checkbox"/>	abschweifen	<input type="checkbox"/>	bereitwillig	<input type="checkbox"/>	selektiv	<input type="checkbox"/>
<b>Verhalten beim Zuhören</b>	eher ungeduldig und unterbricht andere	<input type="checkbox"/>	optimistisch, unterbricht oft, bringt immer wieder eigene Beiträge ein	<input type="checkbox"/>	ruhig / ein geduldiger Zuhörer	<input type="checkbox"/>	guter Zuhörer und gibt diplomatische Antworten	<input type="checkbox"/>
<b>Bei Fragen geht es</b>	hauptsächlich um das Wesentliche / den Nutzen	<input type="checkbox"/>	oft um eigene und die Gefühle anderer	<input type="checkbox"/>	meistens um "Wie"-Fragen + "Wir"-Fragen	<input type="checkbox"/>	meistens um tiefer-gehende Informationen, ZDF	<input type="checkbox"/>

<b>Sprache</b>	selbstbewusst	<input type="checkbox"/>	laut / Modulation	<input type="checkbox"/>	verhalten, sanft	<input type="checkbox"/>	emotionslos	<input type="checkbox"/>
	<b>TOTAL</b>							