

PORTFOLIÓ- 11.K

Jelen helyzetben a szolgáltató szakma több szereplője nehéz helyzetbe került. Ennek az egyik oka, hogy nincs megfelelő stratégiájuk a napi munkavégzésen kívül.

Az üzletek, a sikeres üzletek, profiltól függetlenül egyben megegyeznek. Van tervük. Egy terv több mindenre kiterjed. A következő időszakban a kozmetikai munka témakörrel foglalkozunk, ami széles témakör, a portfólióba beépíthető anyagokat lehet segítségével összeállítani.

Marketing

A stratégia egy része ezt a tudományterületet érinti. Azért mondom, hogy egy része, mert ezen kívül még több területre kell fókuszálni, ha sikeres üzletet szeretnénk.

Gazdaság

A világot erősen befolyásolja a pénz, vagy valamilyen fizetőeszköz. Mondhatjuk, hogy nem vagyunk anyagiak, de a sikeres üzlethez ez elengedhetetlen a pénzügyi tervezés.

Politika

A mostani helyzet is jól reprezentálja, hogy a politikai döntések mennyire képesek befolyásolni az üzlet sikerét.

Környezet

A szolgáltatási környezet a kereslet / kínálat mellett a mentális állapotot is jól tükrözi. Olyan környezetben, ahol sok a probléma más igények merülnek fel, mint egy gondtalan társadalmi környezetben.

Ember

A személyiségek nem azonos módon veszik igénybe a szolgáltatásokat, azonban a siker érdekében célként jelenik meg, hogy a közös események után minden fél elégedettség érzéssel átitatva távozzon.

A téma:

Az emberek a pszichológia tudományterületének ismeretei alapján több szempont szerint személyiség típusokba sorolhatók. A mostani besorolás a színek szerinti csoportosítást veszik alapul. **Az előző tanévekben már tanultunk a személyiség típusokról, ismételd át!** A vendég személyiségnek megismerése segít abban, hogy a vele történt társas interakciók után elégedetten, és ismételt visszatérés lehetőségével távozzon. A különböző személyiségeket akkor tudjuk felismerni, ha saját magunkat is képesek vagyunk diagnosztizálni. Nem várhatjuk el magunktól, hogy ismerjünk fel személyiség jegyeket ismeretlen embereken, ha magunkat sem ismerjük. Ez sok esetben a nem túl vonzó hibák kimondását, felvállalását is jelenti. A pozitív oldala ennek a felismerésnek, hogy meg tudom határozni, miben szeretnék fejlődni, ahhoz milyen lépéseket kell megtennem.

A személyiségek eltérő tulajdonságai azt jelentik, hogy ugyanazt a dolgot nem ugyanúgy értelmezik, nem ugyanazokat az elemeket tartják fontosnak. Teszelt valamit, ami az egyiknek vonzó, a másiknak taszító. A feladatod, hogy kiismerd az embereket, mert ezzel a

sikeres üzleted egyik tervezhető (már amennyire az emberi személyiség tervezhető) szegmensét pozitívan befolyásolhatod.

Személyiség típusok és jellemzőik, színek szerint:

Négy szint különböztetünk meg: piros, sárga, zöld és kék

Zöld típus

Azok az emberek, akik szeretik a monoton dolgokat, nem fogadják kitörő örömmel a változásokat, jó eséllyel a zöld típusba tartoznak. Döntéseiket megfontolják, nem hamarkodnak el semmit. Jellemző rájuk a visszahúzó kommunikáció, nem harsányak, nem fognak családi titkokat kibeszélni az első alkalommal, mikor a szalonodban járnak. Kevés barátjuk van, az őszinteség részükről alap egy baráti viszonyban. Viták esetén a kompromisszumokra törekednek. Szabálykövetők, pontosak, ez a napi életvitelükre is jellemzők. Nehezen fogadnak bizalmukba. Kedvelik a barátságos környezetet, fontos számukra a biztonság. Nem szívesen beszél magáról, ki kell várni, amíg kezdeményez.

Mit tegyél, ha ilyen vendéggel találkozol?

- adj próbálható terméket, azt szeretnéd elérni, hogy a vendég megszeresse a terméket és az ő döntése legyen a használata
- nehezen fog változtatni, ezért, ha sikerül melletted döntenie, biztosan számíthatsz rá, hosszú évekig

Sárga típus

Egy lojális és türelmes személyiségű ember, aki ehhez a színhez tartozik. A kommunikáción keresztül igyekeznek megoldani a problémáikat. Kreatív megoldások jellemzik őket, nagyon pozitívan állnak az élet dolgaihoz. Vidám személyiségükkel szimpátiát vívnak ki embertársaik körében. Hosszú kapcsolataik vannak, a családjuk központi elem az életükben. Sokat kérdez, ha valami érdekl, több lehetőség közül mérlegel, mielőtt dönt. A jó hangulat hozzájárul ahhoz, hogy megszeresse az általad kínált szolgáltatást. Az emberi kapcsolatok számukra nagyon fontosak.

Mit tegyél, ha ilyen vendéggel találkozol?

- türelmedre szükséged lesz a tudásod mellett, kérdezgetni fog, amire választ vár, itt tudod biztosítani a tudásodról
- szeret beszélgetni, erre szánj időt, mert ez hosszútávon előnyt fog jelenteni terveid megvalósításában
- ne élj vissza bizalmával, ne csapd be, intelligens típus, rá fog jönni, és többet fogsz veszteni, mint ő

Kék típus

Valódi mérnök típus, precíz, lelkiismeretes. Nagyon racionális gondolkodás jellemzi, komolyak a döntései. Ész érvek alapján dönt, nem csapong. A tájékozottság a léte, kérdezni fog, de egyénileg is utánajár. Valószínű, hogy már vannak rólad / szolgáltatásodról információi, mikor hozzád érkezik. Ragaszkodik a menetrendhez, nem szereti, ha váratták. Tények embere, nem a környezet, az eredmény érdekli. Pesszimista a legtöbb esetben, de belátja, ha tévedett. Szakszerűséget, profizmust és felkészültséget vár el.

Mit tegyél, ha ilyen vendéggel találkozol?

- mutasd be a szolgáltatásod az eredményeken keresztül
- az ár / érték arány ebben az esetben fontos elem a siker útján

Piros típus

A szín már sugallja, hogy egy impulzív, erőteljes személyiségről beszélünk. Picit / nagyon türelmetlen, mindig rohanó, vezető alkalmazott, vagy saját vállalkozást vezető, szertik az irányítást a kezükben tudni. Határozott a járásuk, a kommunikációjuk. Magukban biztosak. Személyiségüknek vannak szélsőséges megnyilvánulásai, ez önzőségben is megnyilvánulhat. Szemermetlenül képesek átgázolni másokon, ha saját érdekük azt követeli meg. Magatartása sokszor provokatív.

Mit tegyél, ha ilyen vendéggel találkozol?

- viselkedésed legyen határozott, de ne provokatív
- fontos számára, hogy saját döntése legyen, de azért adj meg minden döntést támogató információt részére
- legyen alternatívád a részére, mind szolgáltatásban, mind termékben, mind időpontban

FONTOS KIEMELNI!

- Nincs egyféle, tiszta személyiség
- Minden emberhez hozzá kell igazítani a mondanivalónkat
- A sikeres interakció során nagyon hamar, a második lépésnél eldöntjük a véleményünket embertársunkról!

Feladat

A video megtekintése és a tanultak alapján készíts egy tervet. Válassz ki egy szolgáltatást, vagy a pillázást vagy a sminkelést, és a színekhez készíts egy ajánlót, brosúrát (plakáthoz hasonló), vagy bemutatkozó anyagot, amivel elérheted, hogy a vendég választása legyen a szolgáltatásod igénybe vétele. Tehát négy színre egy általad választott szolgáltatást kell „eladnod”. Milyen mondatokat, képeket mutatsz, mondasz a vendégnek, hogy a pillázást válassza, ha piros, ha zöld, ha sárga, ha kék személyiségtípusba tartozik... Nem ugyanaz fog kelleni. Nézd meg a videót, sokat fog segíteni. Légy kreatív! Bármit készíthetsz, a lényeg, hogy ugyanaz a szolgáltatás, négy típusra alakítva!

- <https://www.youtube.com/watch?v=qXnHkI6nYB8>

Beküldési határidő: 2020.05.27. 17-óra

Készítette: Tisóczkiné Baranyai Tímea