

SCORE® Typologie

Een SCORE verkoopmethodiek is een praktisch handvat voor verbetering van en meer inzicht in verkoopsgesprekken, verkoopprocessen en/of verkoopprestaties. SCORE is een acroniem (het woord 'score' wordt gevormd door de beginletters van vijf andere woorden); een SCORE®Verkoopmethodiek bestaat uit vijf fasen, vijf soorten, enzovoort. In de regel wordt een SCORE verkoopmethodiek ingezet tijdens een trainings- en/of coachingstraject.

S	De Stimulerende mens
C	De Coöperatieve mens
O	Optreden en overtuigen
R	De Richtinggevende mens
E	De Evaluerende mens

Zijn er verschillende klantentypen? Natuurlijk zijn die er! Aan de ene kant weten we dat de wezenskenmerken van de mens hem tot één mens maken. Aan de andere kant heeft elk mens eigenschappen die hem van andere mensen onderscheidt. Tussen die twee uitersten heeft het kennen en herkennen van klantentypen zin. Zonder het herkennen van typen zouden we niet weten hoe we met mensen moeten omgaan. SCORE®Typologie helpt u om de verschillen in het gedrag tussen uw klanten beter te leren begrijpen, zodat u uw communicatie hierop kunt aanpassen.

Voor u, als verkoper, is de belangrijkste vraag: hoe ageert en reageert de Klant in zijn 'contactueel gedrag' tegenover u. Een van de best hanteerbare typologieën kent de volgende indelingen.

- > Op een horizontale lijn vindt u uiterst links de extraverte en rechts de introverte personen. Extraverte mensen gaan graag met andere mensen om, als ze sport bedrijven spelen ze het liefst in een team. Introverte mensen hebben natuurlijk ook omgang met andere mensen, maar neigen

meer naar eenzaamheid. 'Hoe méér mensen ik zie, des te meer houd ik van mijn hond!' is de uitspraak van een extreme introvert.

- > Deze horizontale lijn wordt in het midden doorsneden door een verticale lijn. Aan de bovenkant daarvan vindt u de dominante persoonlijkheden. Ze willen als extraverten graag de baas spelen over anderen. Als introverten willen ze graag 'soeverein' hun zaken afdoen. Ze willen in geen geval dat anderen zich in hun zaken mengen. Aan de onderste punt van de verticale lijn vindt u de onderschikkende (of subdominante) mensen die tot onderworpenheid aan anderen neigen. De extravert gaat graag als vrolijk lid in een groep op, wat een vorm van onderwerping kan zijn. De introvert is bang voor zijn medemensen en vraagt de bescherming van een ander persoon.

We zien bij onze klanten vier hoofdtypen optreden:

- > de Stimulerende mens is dominant en extravert;
- > de Coöperatieve mens is onderschikkend en extravert;
- > de Richtinggevende mens is dominant en introvert;
- > de Evaluerende mens is onderschikkend en introvert.

Hoe kunt u het óptreden van deze vier typen karakteriseren?

- > De Stimulerende mens ervaren we in negatieve zin als arrogant en agressief, opschepperig, egocentrisch, heerszuchtig. In positieve zin ervaren we hem als bezielend, energiek, impulsief, stimulerend en grootmoedig en toekomstgericht. Vele verkopers hebben de neiging om tegen hem in te gaan, zijn aan het 'vechten' om hem te laten luisteren. Geef echter complimenten, vraag zijn mening. Door regelmatig een vraag te stellen, leidt u het gesprek (weer) in goede banen.
- > De Coöperatieve mens ervaren we als mensenvriend, vrolijk, attent en hulpvaardig, coöperatief, met een breedheid aan opvattingen. Dit alles moet hem echter niet te veel geld kosten. Hij vermijdt conflicten, belooft gouden bergen, maar annuleert gemakkelijk beloften.
- > De Richtinggevende mens is in negatieve zin te typeren als formalistisch, overkritisch, koel berekenend, gevoelloos. Zijn positieve kanten zijn: correctheid, rustige vastbeslotenheid accuraat, nauwkeurigheid bij het

naleven van afspraken. Blijft leveranciers trouw als die hem correct en efficiënt bedienen.

- > De Evaluerende mens zoekt bescherming en veiligheid, prettig als u hem die kunt bieden. Dan is hij volgbaar en trouwhartig. Hij is daarnaast punctueel, detailgericht en systematisch. Maar ook pietluttig en argwanend.

Elk van de hoofdtypen heeft een 'knelpunt' als u er een gesprek mee voert:

- > De Stimulerende mens: hij is niet de aangenaamste, maar wel de makkelijkste Klant. Hij spreekt u tegen, weet alles beter en heeft alle gelijk van de polder! Hij wint graag het debat. Daarom moet u hem eerst tegenspreken, anders is er voor hem geen overwinning te behalen. Daarna moet u toegeven dat hij gewonnen heeft, dus 'gelijk had';
- > De Coöperatieve mens: bij hem levert uw gespreksopening geen probleem op. Hij is de leukste thuis, ook als ú hem bezoekt. Zijn knelpunt is de zakelijke argumentatie waar hij zich met een kwinkslag van af probeert te maken. Zijn latere afwijzing van uw voorstellen presenteert hij u in de feestverpakking van toekomstige beloften;
- > De Richtinggevende mens: bij hem is de gespreksopening een probleem. Hij zegt weinig en u komt dus ook weinig van hem te weten. Uw grootste fouten zouden zijn: zelf teveel spreken of u jolig gedragen. Open gestelde en zakelijk nuchtere vragen hebben bij hem meer succes;
- > De Evaluerende mens: met hem hebt u geen enkel probleem. Denkt u? Nee, hij spreekt u nooit tegen, want hij is bang voor verkopers. Maar nog banger is hij als het op besluitvorming aankomt. Daarom is bij hem de gespreksafsluiting het meest problematisch. Hij heeft een eeuwige neiging tot evalueren en dus tot uitstel!

Hoe kunt u deze vier typen overtuigen?

Voor elk van deze hoofdtypen is er een aantal trefwoorden die hen overtuigt. Uw argumentatie kunt u hiermee doorspekken:

- > de Stimulerende mens: comfort, imago, koploper/innovatie, oorspronkelijk, prestige, snelheid, veroveren;

- > de Coöperatieve mens: communicatie, gemak, integratie, relatie, samenwerking, service, zorgeloos;
- > de Richtinggevende mens: concretiseren, efficiency, geldelijk, onafhankelijk, rendement, resultaat, winst;
- > de Evaluerende mens: betrouwbaarheid, bewijs, details, feiten, informatie, procedures, zekerheid.

Welk type overtuigende zinnen kunt u per klanttype inzetten?

- > **De Stimulerende mens:** “U zult de éérste zijn, die deze machine inzet”, “Hiermee verovert u een leidende marktpositie.”
- > **De Coöperatieve mens:** “In de toekomst kunt u zorgeloos met deze machine werken”, “Dit systeem bevordert uw gemak in alle opzichten.”
- > **De Richtinggevende mens:** “Uit een oogpunt van rendement neemt u waarschijnlijk de Turbovariant”, “Hierdoor blijft u onafhankelijk in de keuze van de compatibele eindapparatuur!”
- > **De Evaluerende mens:** “Veel klanten roemen onze leveringsbetrouwbaarheid, hoewel ze – net als u – eerst hun reserves hadden”, “Door een proefopstelling van dit systeem kunt u zelf de bedrijfszekerheid beoordelen.”

Het herkennen van de klanttypes en het anticiperen op hun karakter versterkt de basis van vertrouwen. Overigens, u moet zich wel realiseren dat ook u in hoofdzaak één van de genoemde typen bent! Om achter uw eigen type te komen kunt u op de volgende pagina de SCORE® Typologie Analyse invullen.

score[®] Typologie Analyse



Omcirkel bij onderstaande beweringen het antwoord dat het meest op u van toepassing is. Het gaat om uw mening, er zijn dus geen goede of foute antwoorden.

1 Mijn voorkeur gaat uit naar:

- a Mensen ontmoeten en meepraten over belangrijke dingen
- b Mensen ontmoeten en hulpvaardig zijn
- c Een boek lezen en meepraten over belangrijke dingen
- d Een boek lezen en hulpvaardig zijn

2 De werkmethoden/werkzaamheden die ik motiverend vind, zijn:

- a Effectief en gemakdienend
- b Exclusief en statusgevend
- c In het algemene belang en pleziergevend
- d Betrouwbaarheid vereisend en zekerheid gevend

3 Mensen vinden mij ten opzichte van anderen vaak/meer:

- a Precies en vormelijk
- b Verlegen en onzeker
- c Kritisch en ongeduldig
- d Enthousiast en oppervlakkig

4 Motiverend werk voor mij is:

- a Gezagdragend en analyserend/systematisch
- b Gezagdragend en resultaatgericht
- c Bedachtzaam en analyserend/systematisch
- d Samenwerkend en gericht op anderen

5 Met kritiek geven ga ik als volgt om:

- a Ik uit kritiek pas wanneer zaken nadelig zijn voor het groepsproces
- b Ik geef op directe wijze aan wat mij niet bevalt, soms ondoordacht
- c Ik vermijd kritiek geven net zo lang tot er iets bij mij knapt
- d Ik uit kritiek rustig en onderbouwd en geef aan hoe het anders kan

6 Kwaliteiten van mij zijn:

- a (Vak)kennis en gedegenheid
- b Visie en accuratesse
- c Creativiteit en collegialiteit
- d Initiatiefrijk en daadkracht

7 Als anderen hun zin willen krijgen en ik reageer daar te sterk op, dan kan ik:

- a Drammen en overrulen
- b Star zijn en argumenteren
- c Defensief en timide zijn
- d Mij afgewezen voelen en beloven hun zin te doen

8 Ten opzichte van anderen ben ik:

- a Rustig in de omgang en behulpzaam
- b Gezellig en snel te motiveren
- c Ambitieuze en energiek
- d Iemand die eerst denkt en dan doet, zorgvuldig werkt

9 Erkenning:

- a Vraag ik om
- b Ben ik gevoelig voor
- c Wens ik
- d Dwing ik af

- 10 **Ik vind het vervelend als anderen:**
- a Ongeduldig worden en doordrukken
 - b Veel op mij inpraten en niet in staat zijn dit met argumenten te onderbouwen
 - c Debatteren en mijn visie in twijfel trekken
 - d Hameren op het maken en naleven van afspraken
- 11 **In het algemeen:**
- a Zijn anderen uitbundiger dan ik en houd ik ervan opdrachten te geven
 - b Zijn anderen uitbundiger dan ik en ben ik afwachtend
 - c Ben ik op feestjes de gangmaker en houd ik ervan opdrachten te geven
 - d Ben ik op feestjes de gangmaker en ben ik vriendelijk en sensitief
- 12 **Onzekerheid of irritatie neemt bij mij af als een ander:**
- a Mij laat merken dat ik word gewaardeerd
 - b Mij geruststelt
 - c Mij accepteert en vrijlaat
 - d Zich open opstelt en mij vragen stelt
- 13 **Ik ben:**
- a Passief/einzelganger in een groep
 - b Normbepalend/actief in een groep en impulsief
 - c Volgzaam in een groep
 - d Normbepalend/actief in een groep en zelfbeheerst
- 14 **In het algemeen:**
- a Uit ik mijn gevoelens gemakkelijk
 - b Houd ik mijn gevoelens voor mijzelf
 - c Heb ik moeite met mijn gevoelens en die van anderen
 - d Uit ik mijn gevoelens heftig
- 15 **Met het geven van complimenten, ga ik als volgt om:**
- a Als alles goed gaat hoor je me niet
 - b Ik heb moeite met het geven van complimenten
 - c Ik geef complimenten als dit nut heeft
 - d Complimenten geef ik makkelijk en spontaan

- 16 **Op veranderingen reageer ik meestal als volgt:**
- a Ik zoek naar harmonie binnen de veranderde situatie
 - b Ik spring er onbevangen in
 - c Ik analyseer de nieuwe situatie
 - d Ik zoek handvatten om grip op de situatie te krijgen
- 17 **Ik houd ervan als anderen in een gesprek:**
- a Rustig en gerichte vragen stellen
 - b Duidelijk en kort van stof zijn
 - c Snel reageren en enthousiast zijn
 - d Zich sociaal opstellen
- 18 **Ik ben iemand die:**
- a Op de voorgrond treedt en zich ergert aan twijfelaars
 - b Aanwezig en verdraagzaam is
 - c Als het kan recepties vermijdt en zich ergert aan mensen die veel praten zonder iets te zeggen
 - d Als het kan recepties vermijdt en zich afwachtend opstelt
- 19 **Ik ben:**
- a Impulsief en competitief
 - b Impulsief en coöperatief
 - c Weloverwogen en resultaatgericht
 - d Weloverwogen en bedachtzaam
- 20 **Als ik iemand voor de eerste keer ontmoet:**
- a Kijk ik eerst de kat uit de boom
 - b Bewaar ik enige afstand
 - c Probeer ik een prettige sfeer te creëren
 - d Neem ik direct het initiatief
- 21 **Op kritiek reageer ik veelal als volgt:**
- a Het verstoort de harmonie
 - b Het maakt mij onzeker
 - c Ik zie het als leermoment
 - d Ik zie het als een aanval

- 
- 22 **Mijn voorkeur gaat uit naar een leidinggevende die:**
- a Motiveert en sparringpartner is
 - b Respect toont en op een rustige manier leidinggeeft
 - c Mijn ontwikkeling prikkelt en stimulerend optreedt
 - d Ondersteunt en stuurt
- 23 **Ik ben eerder:**
- a Bescheiden en verdraagzaam
 - b Formeel, met geldingsdrang
 - c Open en verdraagzaam
 - d Arrogant, met geldingsdrang
- 24 **Men vindt mij over het algemeen:**
- a Hartelijk en bereidwillig
 - b Joviaal en sfeerbepalend
 - c Geremd en bereidwillig
 - d Rustig en sfeerbepalend
- 25 **Mijn houding in een team is:**
- a Gelijkmatig en bijdragen aan het groepsresultaat
 - b Creatief/toekomstgericht en mezelf bewijzend
 - c Stabiel en mezelf bewijzend/deskundig zijn
 - d Een hoge mate van optimisme en bijdragen aan het groepsresultaat
- 26 **Ten opzichte van anderen kan ik:**
- a Inschikkelijk en beloverig zijn
 - b Weifelen en me onzeker voelen
 - c Streberig en ik-gericht zijn
 - d Stil en afstandelijk zijn
- 27 **Op complimenten krijgen, reageer ik meestal als volgt:**
- a Ze bevestigen mijn zelfbeeld
 - b Ze geven me een ongemakkelijk gevoel
 - c Vind ik prettig om te krijgen
 - d Ze geven mij zekerheid

28 Ik ben vaak degene die:

- a Initiatief neemt, respect afdwingt en vakkundig is
- b Mijn stempel drukt, aanzien afdwingt en contactueel is
- c Zichzelf ontwikkelt en vakkundig en betrouwbaar is
- d Een ander helpt zichzelf te ontwikkelen en contactueel/sociaal is

29 In een conflictsituatie reageer ik met:

- a Emotioneel discussiëren of pushen
- b Toegeven of een compromis sluiten
- c Vermijden of terugtrekken
- d Extra argumenteren of terugtrekken

30 Op nieuwe situaties reageer ik:

- a Met analyseren en dan oppakken
- b Met het zien als een uitdaging en dan oppakken
- c Met voorzichtigheid
- d Op diverse wijzen, mede afhankelijk van de groepssituatie

31 In zakelijke contacten ben ik meestal:

- a Formeel en heb ik overwicht
- b Afwachtend en dienstbaar
- c Aanwezig en heb ik overwicht
- d Hartelijk en dienstbaar

32 Ik ben allergisch voor leidinggevend, die:

- a Formeel en teruggetrokken zijn
- b Gebrek aan respect tonen en ondoordacht handelen
- c Mijn inbreng niet serieus nemen en de touwtjes strak in handen houden
- d Ad hoc handelen en niet onderbouwd beslissingen nemen

Nu u alle vragen hebt ingevuld, brengt u de antwoorden over in de tabel op de volgende pagina. Tel het aantal aangekruiste antwoorden per kolom op. De typologie met de hoogste score geeft uw voorkeursstijl aan.

	Stimulerend	Coöperatief	Richtinggevend	Evaluerend
1	a	b	c	d
2	b	c	a	d
3	c	d	a	b
4	b	d	a	c
5	b	a	d	c
6	d	c	b	a
7	a	d	b	c
8	c	b	d	a
9	d	a	c	b
10	c	d	b	a
11	c	d	a	b
12	a	c	d	b
13	b	d	c	a
14	d	a	b	c
15	c	d	a	b
16	b	a	c	d
17	c	d	b	a
18	a	b	c	d
19	a	b	c	d
20	d	c	b	a
21	d	a	c	b
22	c	d	a	b
23	b	a	d	c
24	d	c	b	a
25	b	d	c	a
26	c	a	d	b
27	a	c	b	d
28	b	d	a	c
29	a	b	d	c
30	b	d	a	c
31	c	d	a	b
32	c	a	d	b

SCORE

LET'S SCORE AGAIN

De SCORE verkoopmethodieken zijn het geestelijk eigendom van SellingNet uitgeverij. Reproduceren van de SCORE verkoopmethodieken of gebruik bij (verkoop)opleidingen, de vertaling dan wel iedere andere wijze van verspreiding, is slechts met uitdrukkelijke toestemming van SellingNet uitgeverij toegestaan.

The logo for SellingNet, featuring a stylized white swoosh above the text "SellingNet®". The word "Selling" is in a bold, black, sans-serif font, and "Net" is in a lighter, white, sans-serif font. A registered trademark symbol (®) is positioned to the upper right of "Net".

SellingNet®

Copyright © SellingNet uitgeverij

www.sellingnet.nl

Alle rechten voorbehouden. Nadruk verboden.

A large, faint, stylized map of the Netherlands is visible in the background, rendered in a light pink color. It is partially obscured by a large, semi-transparent white circle that overlaps the bottom and right sides of the page.

LET'S SCORE AGAIN