

Cliente	Características	O que espera do Atendimento
Emotivo	Cliente sensível, sentimental, que necessita de atenção e cuidado no atendimento.	Relacionamento afectivo, compreensão e empatia para com as suas necessidades/problemas.
Racional	Cliente que possui algum poder de argumentação. Utiliza critérios racionais, dados da realidade, objectividade, denotando pouca influência de sentimentos na opção de compra.	Argumentação clara, objectiva e concreta sem deixar sombra de dúvida. Necessidade de transmitir seriedade e credibilidade no atendimento.
Falador	Fala demais e tem tendência para se dispersar nas suas considerações.	Evitar embarcar nas suas “divagações”, dando toda atenção, cortesia, e solução, e gerindo, simultaneamente, o tempo e os argumentos.
Calado	Introvertido, com dificuldades de comunicação e expressão verbal, com receio de exposição. Tendência para “resmungar” e falar através de monossílabos.	Sempre que possível reforçar as suas opções, encorajando a participação e a troca de informações. Utilizar questões abertas para incentivar a comunicação.
Inovador	Constantemente em busca de novidades. Foge do tradicional e gosta de ser o primeiro a adquirir as “últimas” tendências.	Manter-se bem informado/a sobre os produtos/serviços comercializados. Estar atento/a aos últimos lançamentos do sector e às tendências do mercado.
Formal	“Preso” a formalidades, etiquetas e ideias pré-concebidas. Adverso a novidades e/ou inovações. Cliente tradicional.	Atenção á linguagem, tom de voz, velocidade da voz, elegância ao falar, na escolha de palavras e nos gestos.