

Para que construyas el escenario como protagonista de tus sueos, se han definido los siguientes criterios de comunicacin, revsitalos y ofrece a tus clientes un Servicio Sorprendente.

## Generalidades:

- 1 ¡Sonríe!**  
 Saluda al cliente
- 2 Averigua**  
 Averigua en qué le puedes servir con calidez
- 3 Sé preciso**  
 Evita tecnicismos, refranes, palabras rebuscadas o bromear (aún si lo conoces)
- 4 No omitas**  
 No omitas detalles en la informacin requerida
- 5 Evita decir No**  
 No expreses sentimientos negativos, opiniones contrarias ni criticas destructivas (verbales o corporales)
- 6 Piensa**  
 Piensa antes de hablar
- 7 Concreto**  
 Trata que el cliente sea concreto
- 8 Preguntas**  
 Haz preguntas abiertas
- 9 Técnica de venta**  
 En donde aplique, emplea la técnica de venta vigente

### Lenguaje corporal:

Las seales que emite tu cuerpo siempre son captadas por tus clientes; la postura es reveladora pues inconscientemente demuestra cuando estás relajado y bajo control.

\*Proyecta una expresin: erguida, calmada, interesada, sincera consciente del problema de tu cliente  
 \*Cuida el uso excesivo de manos y brazos.

**¡Demuestra interés hacia un cliente con una postura física y mental adecuada!**



### Contacto visual:

Te permite una "conexin" con el cliente, la oportunidad de ver sus movimientos corporales y observar si está de acuerdo o comprendiendo lo que estas diciendo.

\*Evita llevar la mirada de arriba abajo, ya que le harás sentir que le estás haciendo una "radiografía".

**¡Mantén contacto visual con el cliente como una muestra de interés mientras habla!**



### Manos:

Pueden ser las grandes deladoras del cuerpo pues se encargan de exteriorizar el estado de ánimo, ya que expresan fácilmente nuestros estados del inconsciente.

\*Evita frotarte las manos sin cesar o manipular objetos (un bolígrafo, un catálogo etc.), pues el cliente notará nerviosismo.

**¡Relaja el movimiento de las manos para enfatizar, nunca seales a menos que se trate de una orientacin!**



### Movimiento corporal:

Si te mueves muy lento, reflejarás desinterés hacia los problemas de tu cliente; si lo haces muy rápido, puede parecer que entraste en pánico, dando a entender que no puedes con tanta carga de trabajo.

\*Mantén una distancia con tu cliente que brinde un nivel de comodidad apropiada para ambos.

**¡Demuestra seguridad y determinacin!**



### Gestos del rostro:

Son los que realmente permiten leer el estado de ánimo de una persona, transmiten informacin de tipo emocional, las emociones básicas tienden a representarse de la misma forma en todas las culturas.

\*Muestra una sonrisa amigable, amplia no cerrada, ya que en ocasiones pierde su encanto o puede dar sensacin de ser falsa.

\*No frunzas el entrecejo, ya que da sensacin de desconfianza.

**¡No confundas la sonrisa con la risa abierta o carcajada!**



### Voz:

**¡Evita a toda costa expresar monotonía, cansancio o desinterés!**

Con la voz puedes persuadir, tranquilizar u ofrecer confianza; también puedes crear un clima no armónico, ofender o preocupar. El tono de voz y la pronunciacin, reflejan en gran medida tu estado de ánimo. Habla en un tono calmado, firme, confortable y demostrando interés. El tono está dado por la modulacin (del grave al agudo), la velocidad, la entonacin, el ritmo y las pausas. Adapta estos componentes según cada momento de la comunicacin; hablar en un tono más bajo, puede ayudar con algunos clientes a calmar la tensin. Nunca debes interrumpir a un cliente que hable, es mejor dejar que termine antes de intervenir, si está molesto practica la misma técnica y habla con tono tranquilo.



### Expresin que debes reflejar:

Ten en mente tu expresin facial al hablar, el rostro puede transmitir emociones que pueden ser mal interpretadas.

**Cortesía:** utiliza una serie de elementos corteses; a una persona con quien se habla, percibirá inmediatamente una sensacin de bienestar.

**Amabilidad:** sonreír de forma honesta al hablar, se refleja en la voz, por ello, es importante que seas correcto, amable y agradable. (Siempre gusta escuchar más a una persona agradable que a una que no lo es)

**Confianza:** un tono de voz seguro refleja conocimiento y experiencia en el tema. No demuestres lo que no sepas y nunca des datos equivocados o adivines informacin que podría estar alejada.

**Interés:** Se trata de hablar con la persona.

Es necesario hacerlo con cierto entusiasmo, pero sin exagerar. Es imprescindible pedir disculpas por errores, equivocaciones o demoras y dar explicaciones siempre que sean necesarias, de forma completa y exacta. Es mejor perder varios segundos buscando una informacin que perder para siempre la confianza de un cliente.

