TIPOS DE CLIENTE

UNE CADA CLIENTE CON SU COMPORTAMIENTO

Indeciso	Mantiene la distancia y prefiere no hacernos preguntas o mirarnos
Silencioso	Disfruta de la conversación y se va por las ramas, olvidando la compra
Asesor	Aunque sabe lo que quiere, no lo dice, habla poco.
Orgulloso	Nos da la razón con frecuencia, por lo que no sabemos lo que realmente piensa
Amistoso	Tiene muchas dudas y no se decida por ningún producto
Reflexivo	Sabe mucho, por lo que tiende a corregirnos, pero sin intención de ofender
Entusiasta	Cree que tratamos de engañarle y se defiende resaltando los puntos negativos
Tímido	Sabe mucho, por lo que tiende a corregirnos porque se siente superior
Escéptico	Quiere saberlo todo sobre todos los productos para elegir bien
Ocupado	Hace muchas tareas a la vez, por lo que le cuesta concentrarse en la compra

¿QUÉ DEBEMOS HACER SI NO SABEMOS QUÉ HACER CON UN CLIENTE?

UNE CADA CLIENTE CON LA MEJOR MANERA DE ATENDERLE

Indeciso	Enseñarle un catálogo o el producto para que no tenga que mirarnos a los ojos
Silencioso	Dirigir la conversación hacia la venta y no dejarle que lleve la conversación
Asesor	Hacerle preguntas muy concretas, dándole tiempo para contestar
Orgulloso	Preguntarle sin dar nuestra opinión, para que tenga que dar la suya
Amistoso	Darle sólo un par de opciones y, si tarda mucho, ofrecerle que se vaya para pensárselo
Reflexivo	No ofendernos ni discutir, tomándonos con humor sus correcciones
Entusiasta	Empezar con lo negativo para que vea que somos sinceros y acabar con lo positivo
Tímido	Darle datos objetivos que no pueda discutir, sin alabarle ni ofendernos
Escéptico	Darle todos los datos y, si tarda mucho, ofrecerle que se vaya para pensárselo
Ocupado	Decirle "*¿cómo puede usted atender tantos asuntos a la vez?*" para que se centre

LIVEWORKSHEETS