

## 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.                            |
| Orgullosa  | 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                         |
| Orgullosa  | 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        |