MATRIZ TIPOLOGIA DE CLIENTES



Tipología de cliente, el aprendiz caracterizará los diferentes tipos de clientes para realizar un manejo de objeciones pertinente, se trata de una etapa natural del proceso y debemos prepararnos para ella se construirá una matriz de datos donde se referencie las características de cada uno de los clientes identificados por los aprendices

El aprendiz diseñara la matriz de tipos de clientes con sus diferentes caracterizaciones, donde deberán llevar tipo del cliente, características y manejo de objeciones.

Tipos de Clientes	Características Distintivas	Manejo de objeciones o tratamiento
Escandaloso	Habla duro para llamar la atención, cuando se enoja tiende a gritar y denigrar al asesor y/o empresa	Seriedad, profesionalismo, ofrecer soluciones, no tomarse nada personal
Jocosa	Destapa productos, los prueba delante de uno y da su opinión, hace bromas y trata de desviar el cierre de venta	Alentarla a la realización de la compra, y darle a conocer resaltando otros beneficios del producto o servicio
Cauteloso	Se muestra amigable pero desinteresado	Indagar persuasivamente cual es la necesidad real y ofrecerle una variedad de opciones
Callado	Muestra interés con su mirada en lo productos pero no quiere establecer conversación con el agente	Darle tiempo de pensar, atender otro cliente, y cuando se vea más decidido ofrecerle beneficios relacionados a la compra y del mismo bien o servicio



amigable- sociable



