

MATERIAOL DE APOYO GUIA No 1

Competencia: SERVICIO AL CLIENTE

Resultado: CARACTERIZAR CLIENTES SEGÚN TIPOS Y CLASIFICACION

1. VIDEOS

- 1.- <https://www.youtube.com/watch?v=APHXYC4DpCg> 2 MINUTOS
- 2.- <https://www.youtube.com/watch?v=8sxeRFsWzWE>
- 2.- <https://www.youtube.com/watch?v=mqwRohDGgwI> 46 MINUTOS

2. CONCEPTOS EN GOOGLE

Grupo 1: Los Orientados a la Información y el Control

1. **Sabelotodo:** Cree saber más que tú. *Atención: Dale la razón en lo que sea cierto y usa datos técnicos.*
2. **Informado:** Ha investigado todo antes de llegar. *Atención: No repitas lo obvio, ve directo a detalles avanzados.*
3. **Metódico/Analítico:** Necesita procesos lógicos y pasos claros. *Atención: Usa gráficas, datos y no apresures su decisión.*
4. **Desconfiado:** Duda de las promesas. *Atención: Muestra pruebas sociales, certificados y garantías por escrito.*
5. **Escéptico:** Cree que hay una "trampa" en la oferta. *Atención: Sé transparente y admite limitaciones del producto si existen.*

Grupo 2: Los de Temperamento Difícil

6. **Discutidor:** Busca el conflicto por deporte. *Atención: Escucha activa, mantén la calma y no caigas en la provocación.*
7. **Enojón/Agresivo:** Está molesto de antemano. *Atención: Sé breve, profesional y ofrece soluciones inmediatas, no excusas.*

8. **Altivo/Orgullosa:** Quiere sentirse superior. *Atención: Hazle cumplidos sutiles sobre su criterio y mantén una postura servicial.*
9. **Quejumbroso:** Se lamenta por todo (precio, clima, espera). *Atención: Escucha con empatía pero redirige la charla hacia la solución.*
10. **Grosero:** Falta al respeto verbalmente. *Atención: Establece límites con cortesía: "Para ayudarlo necesito que mantengamos el respeto".*

Grupo 3: Los de Decisión Difícil

11. **Indeciso:** No sabe qué elegir entre dos opciones. *Atención: Decide por él recomendando la opción más lógica.*
12. **Silencioso:** No da pistas de lo que piensa. *Atención: Haz preguntas de "Sí" o "No" para romper el hielo.*
13. **Tímido:** Le da pena preguntar. *Atención: Crea un ambiente relajado y no lo mires fijamente de forma intimidante.*
14. **Reflexivo:** Necesita tiempo a solas para pensar. *Atención: Dale su espacio y no lo presiones; dile "estaré aquí cuando me necesite".*
15. **Postergador:** Siempre dice "vuelvo mañana". *Atención: Crea sentido de urgencia (oferta por tiempo limitado).*

Grupo 4: Los de Comportamiento Social y Emocional

16. **Amigable/Charlatán:** Habla de su vida privada y te quita tiempo. *Atención: Sé cordial pero retoma el control de la venta con cortesía.*
17. **Impulsivo:** Compra por la emoción del momento. *Atención: Cierra la venta rápido antes de que se arrepienta.*
18. **Entusiasta:** Le encanta todo lo que dices. *Atención: Canaliza esa energía hacia la firma del contrato o el pago.*
19. **Influenciable:** Se deja llevar por lo que otros dicen. *Atención: Menciona qué es lo que "todo el mundo está llevando".*
20. **Sensible:** Se conecta emocionalmente con el vendedor. *Atención: Enfócate en el lado humano y el beneficio personal del producto.*

Grupo 5: Los de Interés Económico y Conveniencia

21. **Negociador/Regateador:** Siempre pide descuento. *Atención: Ten un margen listo para ceder un poco o añade un valor extra sin bajar el precio.*
22. **Caza-ofertas:** Solo aparece en promociones. *Atención: No gastes energía en fidelizarlo, solo dale lo que busca.*
23. **Ahorrador:** Busca la durabilidad y el costo-beneficio. *Atención: Explica cuánto dinero ahorrará a largo plazo con la compra.*

24. **Premium/Exigente:** Quiere lo mejor y está dispuesto a pagar. *Atención: Ofrece exclusividad, rapidez y trato preferencial.*

Grupo 6: Perfiles de Relación y Hábito

25. **Impaciente:** Mira el reloj constantemente. *Atención: Respuestas cortas, procesos rápidos y cero charla trivial.*

26. **Distraído:** No pone atención a tus explicaciones. *Atención: Repite los puntos clave y entrega información por escrito.*

27. **Fiel/Leal:** Compra siempre lo mismo. *Atención: Reconoce su lealtad con detalles o agradecimientos especiales.*

28. **Innovador:** Siempre quiere lo último que salió al mercado. *Atención: Enfócate en la novedad y en que será el primero en tenerlo.*

29. **Tradicional/Conservador:** Teme a los cambios tecnológicos. *Atención: Explica cómo el producto mantiene lo bueno de lo anterior pero mejorado.*

30. **Ocupado:** Atiende llamadas mientras le hablas. *Atención: Sé extremadamente ejecutivo y respeta su tiempo al máximo.*

¿Hay algún **perfil en específico** que encuentres más seguido en tu negocio para darte un ejemplo de conversación?

Cordialmente

LUIS JAVIER SAAB FONSECA

INSTRUCTOR