

Ulisse
Soft Skills for Employability

Orientación al cliente

¿POR QUÉ?

¿Quieres ser escritor? Charles Bukowski



No lo hagas Buchowski

,

https://www.youtube.com/watch?v=1BV1GrDWgA&ab_channel=LivingBook

¿QUIÉN ES EL CLIENTE?



- ❑ Una persona que compra bienes o servicios en una tienda o negocio (El Sr. Harrison era un cliente habitual en el León de Oro)
- ❑ Una persona de un tipo especificado con quien uno tiene que tratar. ("es un cliente difícil")

Una **persona** o **negocio** que compra los bienes o servicios de otra empresa.

¿QUÉ SIGNIFICA “PONER EL FOCO EN CLIENTE”?

❑ Prestar gran atención a las **necesidades** y **opiniones** de los clientes.

❑ Explicación más amplia:

El enfoque del cliente es una **filosofía de negocio** que coloca al cliente en el centro de todas las decisiones de desarrollo y gestión de negocios.

También es un enfoque de marketing, que implica que los productos y servicios se desarrollen en torno a las **preferencias del consumidor**.

Ejercicio «Nuestras suposiciones» - Encuesta Meet

«¡Me desperté temprano hoy!»

«¿A qué hora se despertó?»

«Fuma demasiados cigarrillos al día»

¿Cuántos cigarrillos fuma al día?

«Actualmente tengo sobrepeso»

¿Cuántos kilos peso?

«Tiene un muy buen salario»

¿Cuánto gana?

<https://app.mural.co/t/ap6880/m/ap6880/1618387428934/4b6cf795ec0499a439d0a6e9c26c08d2770d2e0b>

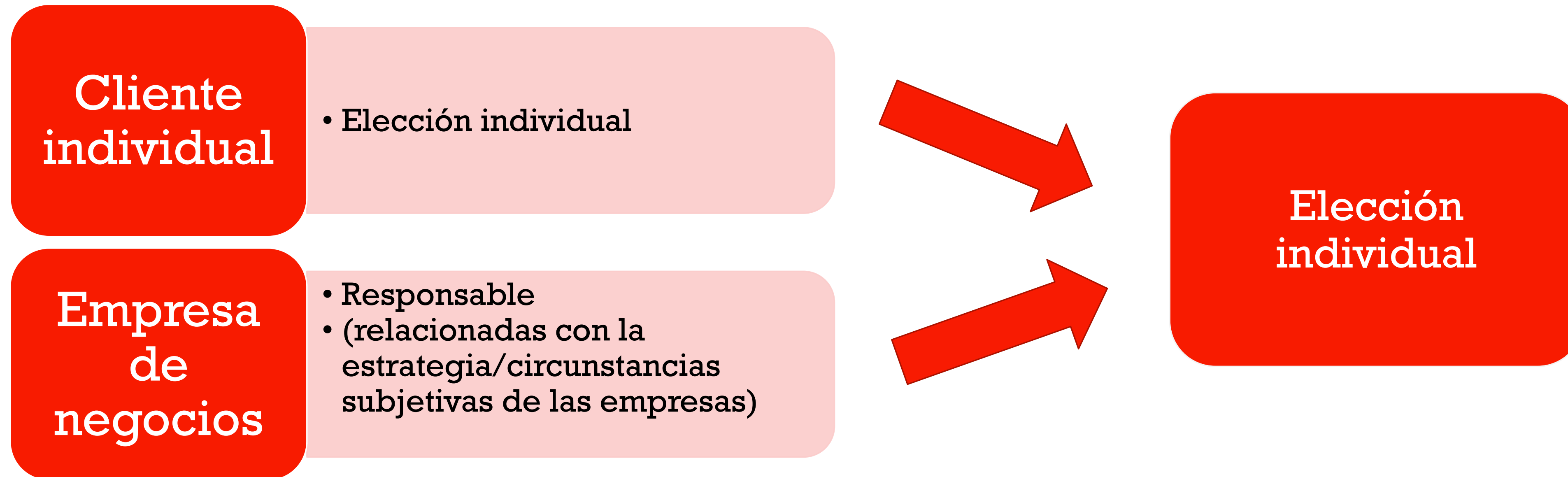
¿Quiénes son TAMBIÉN TUS **CLIENTES**?

Tu jefe

Compañeros de trabajo

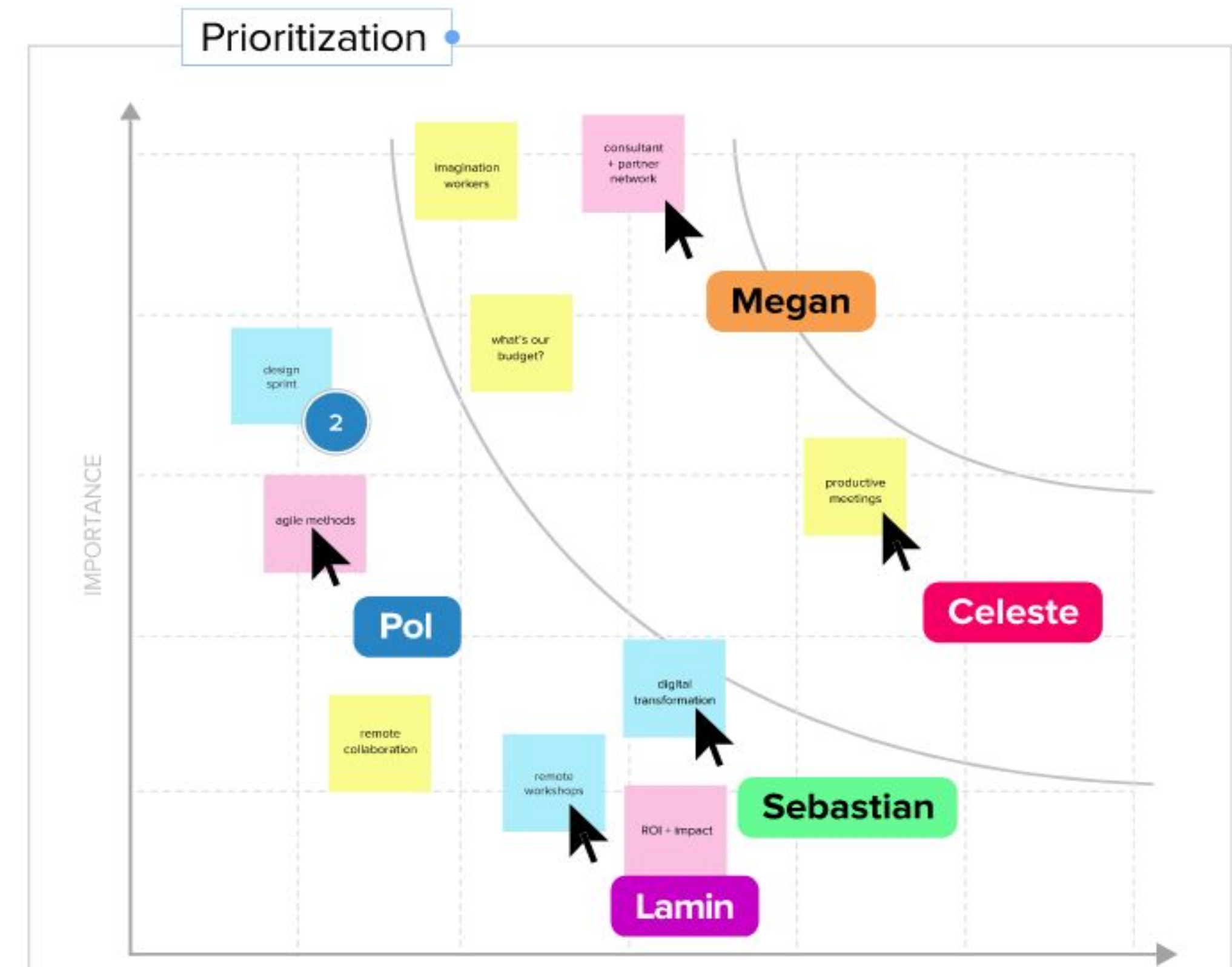
Otras empresas relacionadas

¿QUÉ ES EL CLIENTE?



EJERCICIO: ¿QUÉ COMPRA EL CLIENTE?

Hacemos un cuestionario Meet



¿QUÉ COMPRA EL CLIENTE?

La gente no compra productos.

Compran una **SOLUCIÓN** a su PROBLEMA.

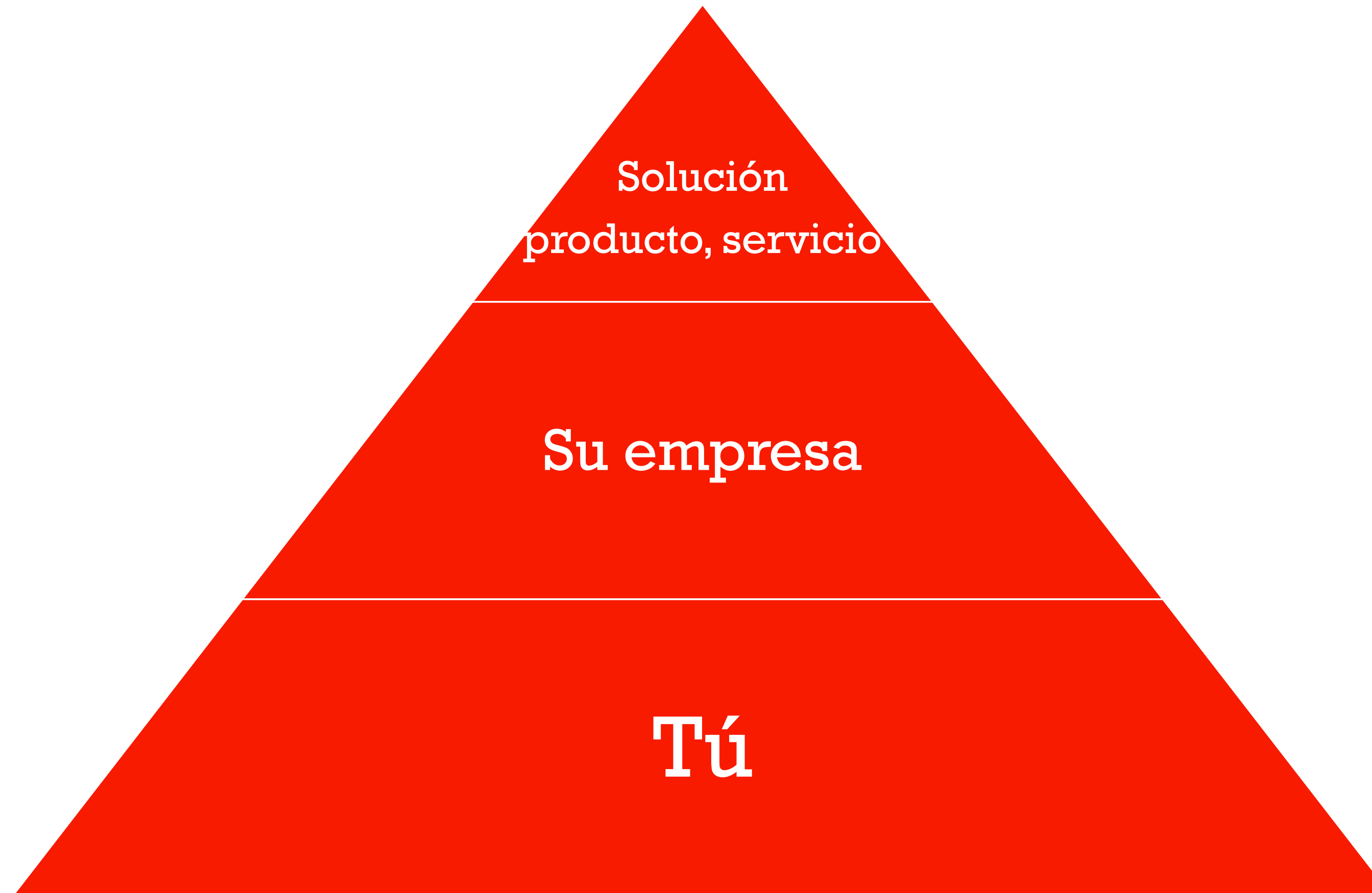
Compran el **RESULTADO** que realmente desean.

En última instancia, están comprando una **TRANSFORMACIÓN** que quieren en sus vidas.

SOLUTION



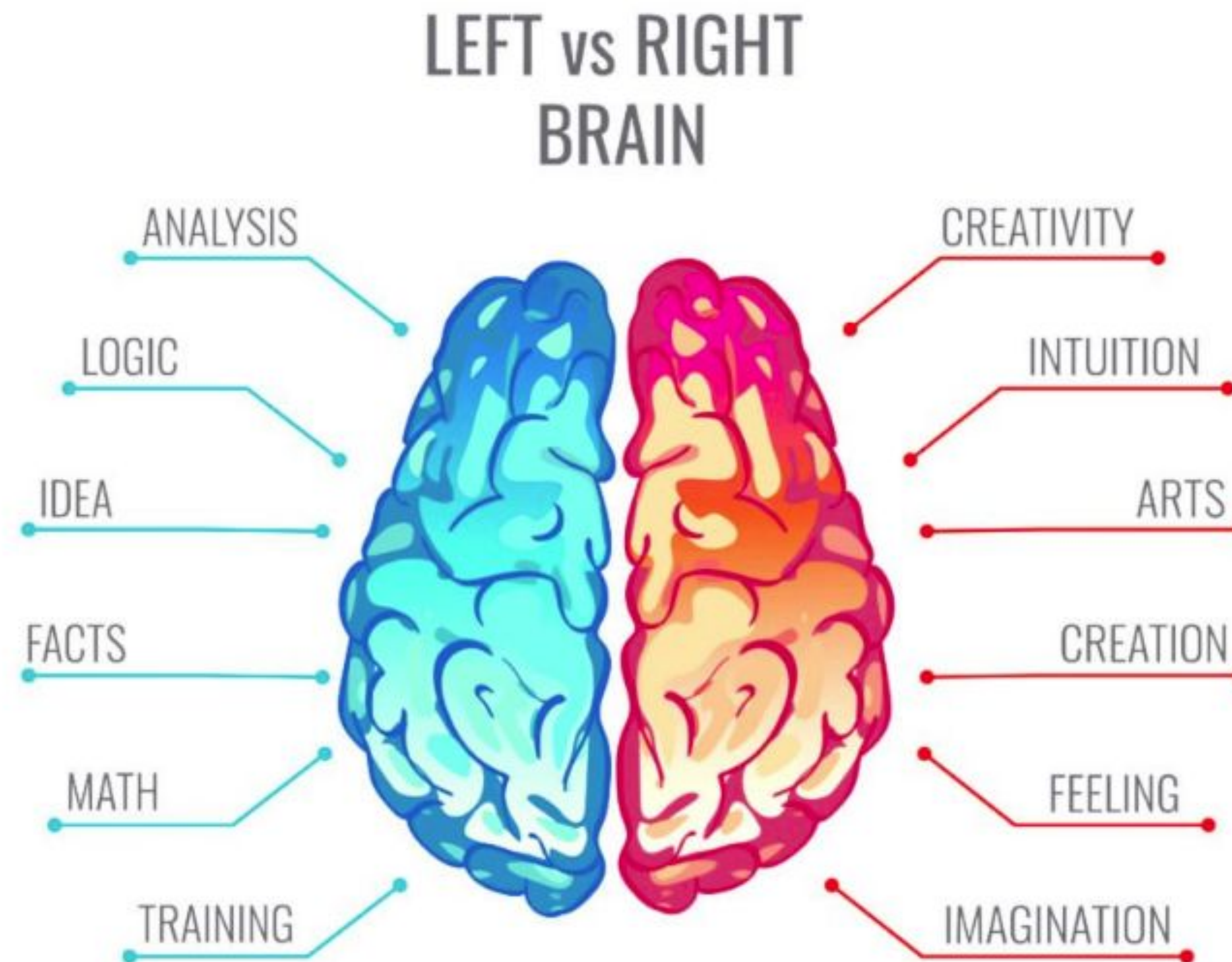
LA GENTE COMPRA EN ESTE ORDEN....



PERSONAS EFICACES VENDEN EN EL MISMO ORDEN



¿Cómo funciona el cerebro?



El sabio inconsciente

Source: <https://www.lucidmindcenter.com/right-brain-left-brain-test/>

https://www.youtube.com/watch?v=Wrf2_YOXaO4&ab_channel=COMPLEXUS

Minuto 8,20-10

TRES PREGUNTAS SIN RESPUESTA QUE LAS PERSONAS TIENEN CUANDO CONOCEN A OTRAS PERSONAS



¿Puedo confiar en ti?



¿Estás comprometido?



¿Te preocupas por mí?

RESPUESTAS A LAS TRES PREGUNTAS NO FORMULADAS



Siempre haz lo
correcto



Siempre haz lo mejor
que puedas



Trata siempre a los demás
como te gustaría ser tratado

Neuronas espejo

PUNTOS CLAVE



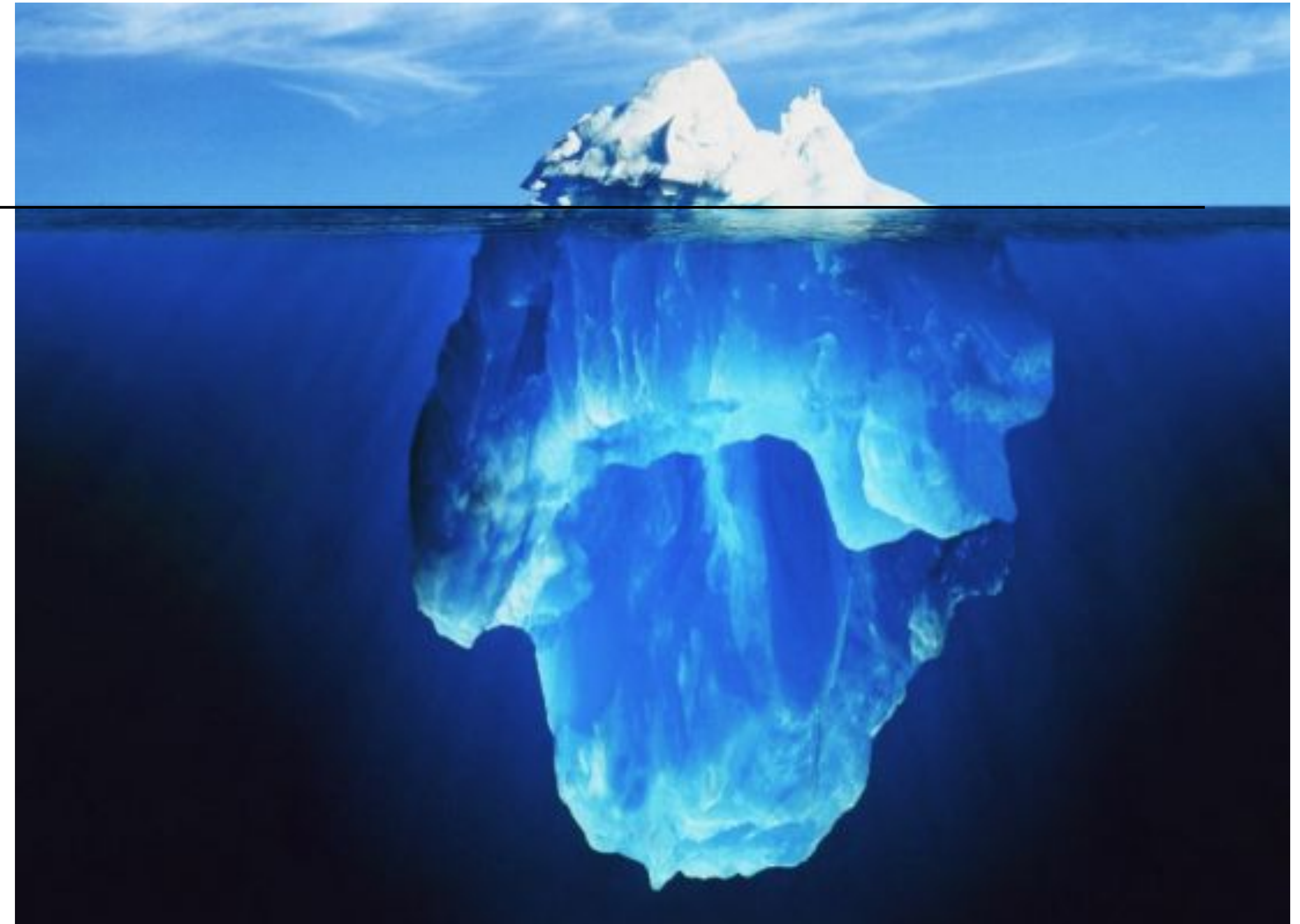
RESULTADO

**TRABAJO
INVERTIDO**

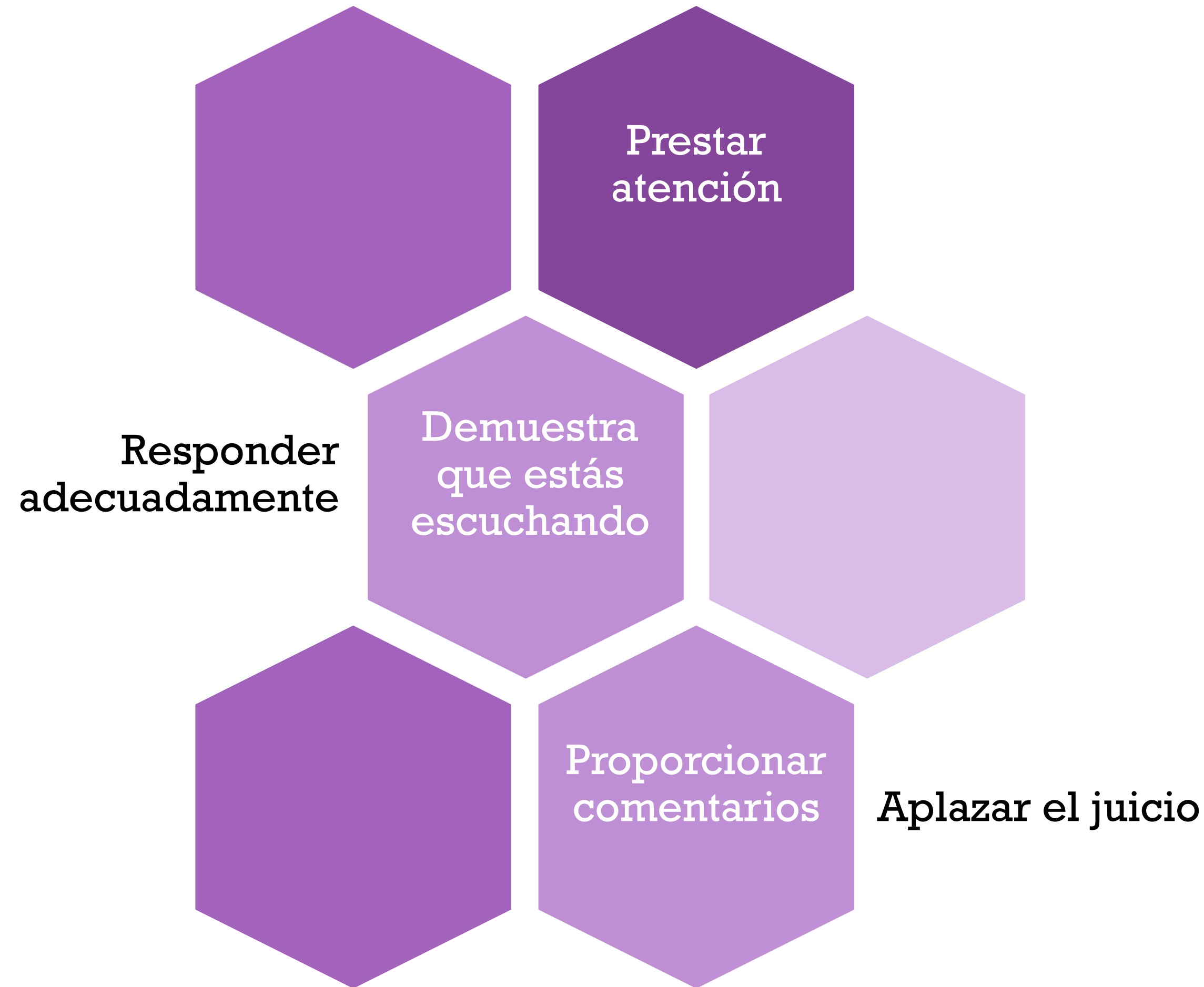
PREPARACIÓN

COMPETENCIA

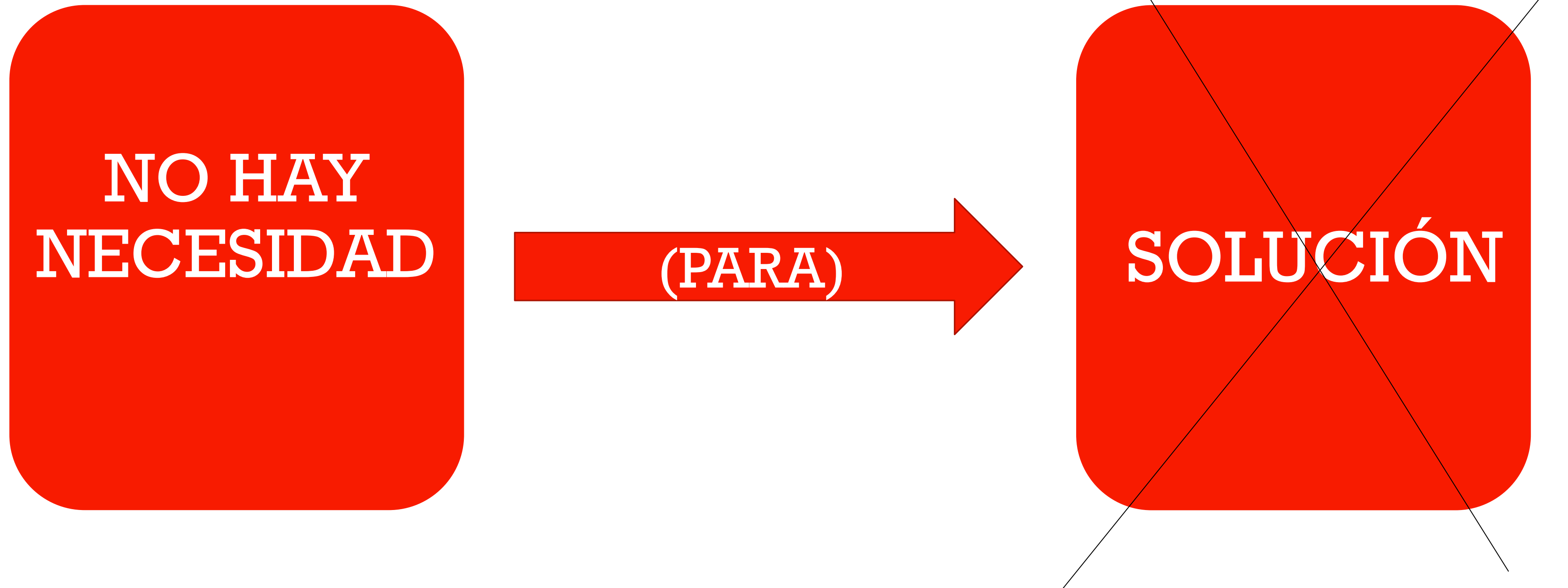
PERSONALIDAD



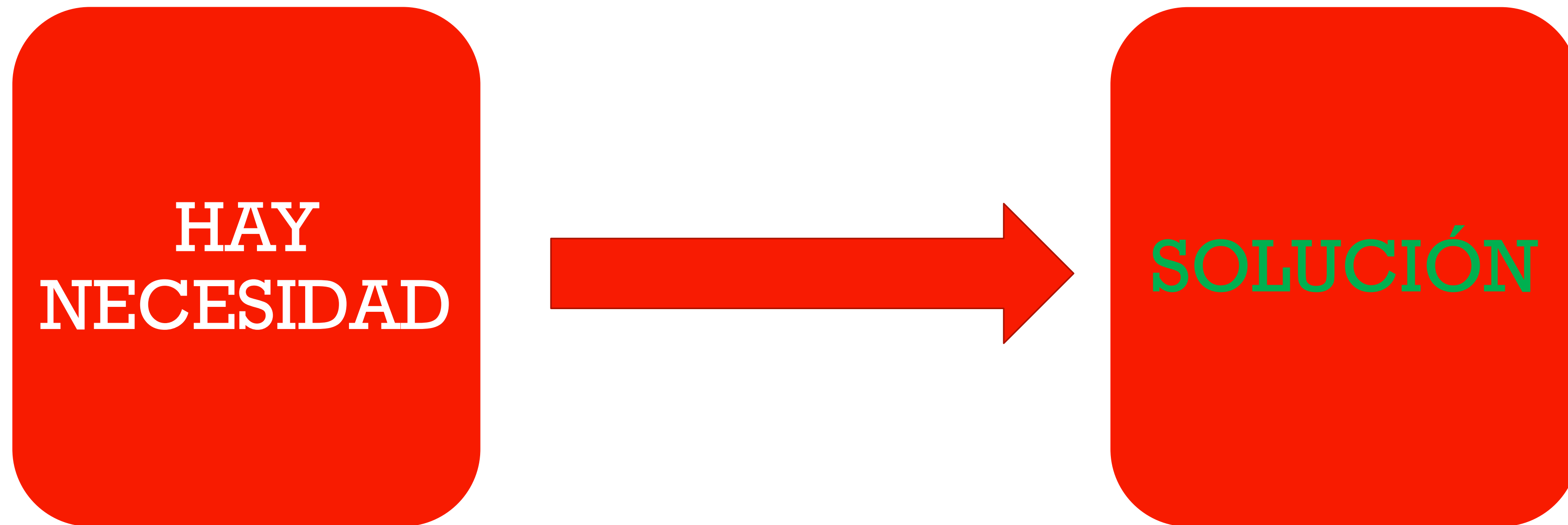
ASPECTOS IMPORTANTES DE LA CONVERSACION



SIN NECESIDAD – SIN SOLUCIÓN



SI HAY UNA NECESIDAD – HAY SOLUCIÓN (PARA EL CLIENTE)



Véndeme este boli

https://www.youtube.com/watch?v=iTUDVt5FARl&ab_channel=galtxita

¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES NECESIDADES DEL CLIENTE?

Trata de
ofrecer algo
a todo el
mundo

Papel de
psicólogo

Diseño de la
conversación

¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES NECESIDADES DEL CLIENTE?



SI HAY UNA NECESIDAD – HAY SOLUCIÓN (PARA USTED – EN UN LARGO PLAZO)



Confianza!!!

LOS GANADORES Y PERDEDORES TIENEN LOS MISMOS OBJETIVOS



Si ignoraste por completo tus objetivos y te centraste solo en tu sistema, ¿seguirías teniendo éxito?

Si fueras entrenador de baloncesto e ignoraras tu objetivo de ganar un campeonato y concentrarte solo en lo que hace tu equipo en la práctica cada día, ¿seguirías teniendo resultados?

Los objetivos son buenos para planificar tu progreso y los sistemas son buenos para realmente progresar.

ESTILO PERSONAL DE COMPORTAMIENTO

PROCESADOR

COMPLACIENTE

IMPULSOR

COLABORADOR

ESTILO PERSONAL DE COMPORTAMIENTO



Fortalezas

- Se concentra en detalles importantes.
- Toma de decisiones de una manera muy estructurada y es más objetivo que los demás.
- Sigue los procedimientos y estándares.
- Es muy diplomático.
- Tiende al pensamiento crítico y a hacer preguntas.
- Trabaja en condiciones controladas.

Debilidades

- Se pierde en los detalles
- No le gusta entregar trabajo o delegar.
- Sigue los estándares de las reglas demasiado rígidamente.
- Trata de evitar errores y duda en tomar decisiones.
- Dispuesto a probar algo nuevo.
- Rápido para tomarse las críticas personalmente.
- Cauteloso en el pensamiento y tiende al pesimismo.

Necesidades

- Tareas precisas/ descripción del trabajo.
- Objetivos de rendimiento definidos con precisión.
- Tiempo suficiente para completar las tareas.
- Trabajo detallado de alta calidad
- Requiere confirmación y garantías de calidad.
- Oportunidad de crítica constructiva.
- Retroalimentación específica en relación a los servicios prestados.
- Tolerancia en situaciones tensas/conflictos.

IMPULSOR

Fortalezas

- Toma la iniciativa.
- Pone las cosas en movimiento.
- Se concentra en resultados inmediatos.
- Toma decisiones rápidamente.
- Acepta desafíos.
- Pregunta el status quo.
- Muy orientado a soluciones.

Debilidades

- Insensible a los sentimientos de los demás.
- Pasa por alto los riesgos y las señales de advertencia.
- Ignora detalles importantes.
- Causa tensión en los equipos.
- Acaba demasiadas tareas a la vez.
- Exige demasiado a los demás.
- Es sobre control de los demás.

Necesidades

- Una posición fuerte y extremadamente influyente
- Nuevas y diferentes tareas
- Tareas difíciles funciona independientemente
- Respuestas directas, menos discusiones
- Poco control o seguimiento
- Posibilidad de éxito personal
- Desafíos e imagen ocasionales "disparos de advertencia en la proa"
- Oportunidad de experiencia práctica

COLABORADOR

Fortalezas

- Muy sociable, le gusta entretener a los demás
- Crea una atmósfera motivadora.
- Irradia optimismo y entusiasmo.
- Le gusta ser el centro de atención.
- Le gusta trabajar en equipo.
- Puede expresarse claramente.
- Expresa sus sentimientos.

Debilidades

- No piensa en su conclusión lógica.
- No es objetivo en el proceso de toma de decisiones.
- Considera las oportunidades de manera demasiado optimista.
- Habla demasiado y es demasiado impulsivo.
- Intenta hacer demasiado a la vez.
- No le gusta estar solo.

Necesidades

- Muy sociable, le gusta entretener a los demás
- Crea una atmósfera motivadora.
- Irradia optimismo y entusiasmo.
- Le gusta ser el centro de atención.
- Le gusta trabajar en equipo.
- Puede expresarse claramente.
- Expresa sus sentimientos.

COMPLACIENTE

Fortalezas

- Le gusta quedarse en un lugar.
- Comunicativo, tiene un efecto calmante en los demás.
- Se concentra en las personas.
- Crea un ambiente estable.
- Observa los procedimientos aceptados.
- Desarrolla experiencia especial.
- Escucha atenta y pacientemente.

Debilidades

- Rechaza cambios.
- No cumple con los plazos bajo presión.
- Demasiado tolerante y considerado.
- Indeciso, nunca toma una decisión.
- Pospone las cosas.
- A menudo suprime sus propias necesidades.

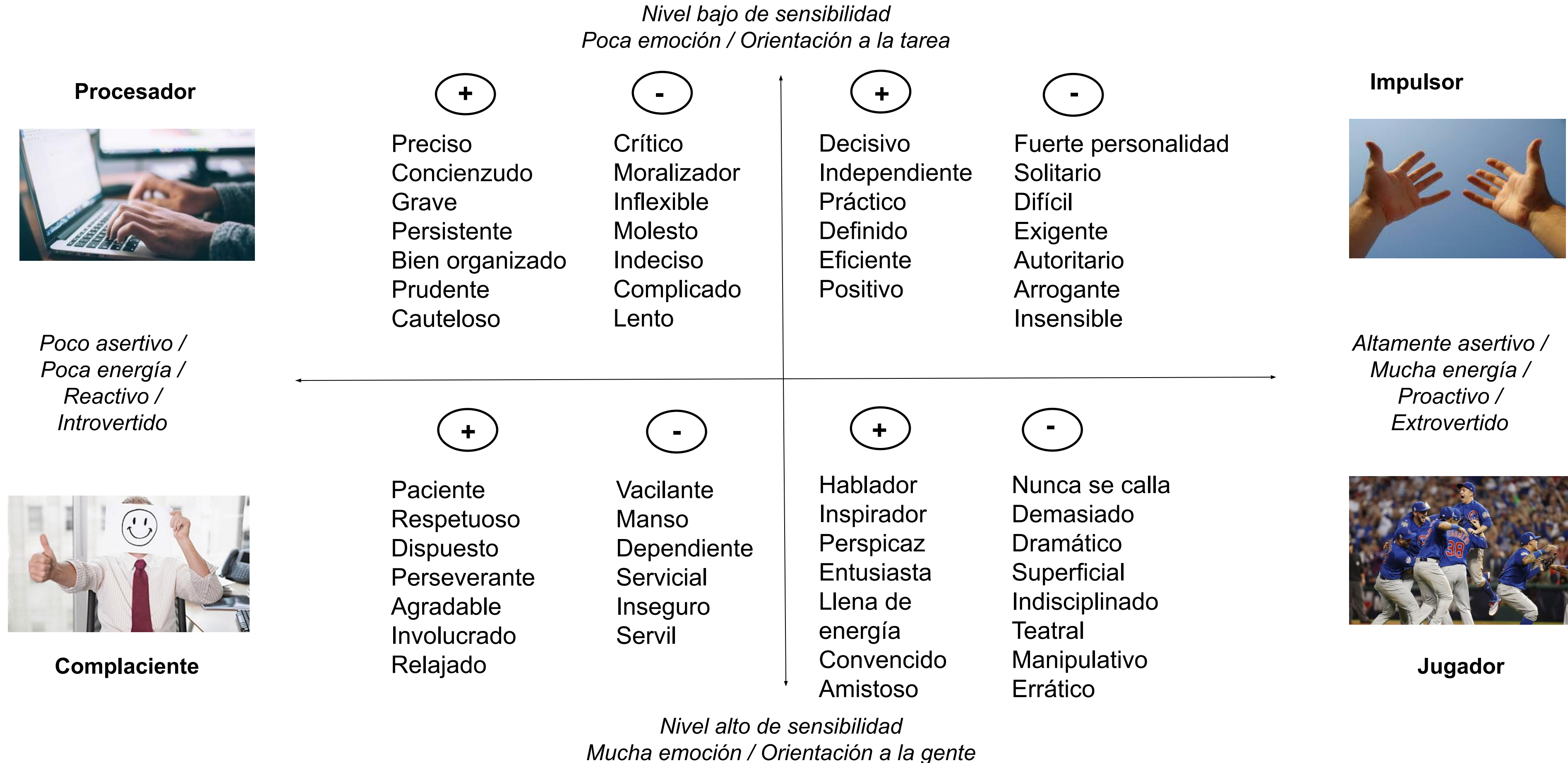
Necesidades

- Reconocimiento serio.
 - El menor conflicto posible.
 - Tareas fijas y definidas.
 - Explicación y preparación de cambios.
 - Procedimientos regulados y ordenados.
 - Reconocimiento por el trabajo realizado.
- Conocimiento de que está haciendo una contribución importante al éxito del equipo.
 - Colegas de competencia y franqueza similares.

¿CÓMO IDENTIFICO EL ESTILO DE COMPORTAMIENTO?



¿CÓMO SE PERCIBE EL ESTILO DE COMPORTAMIENTO?



TALLER

- Trabajo en grupo : cada grupo trabaja para un cliente de cada tipo: Procesador, Impulsor, Complaciente y Colaborador
- Elige un tema de conversación: vender un teléfono móvil
- Modelado de conversaciones: Cómo aborda la conversación para este tipo de cliente, qué preguntas le haces, qué es importante para ellos, que necesidades tiene, etc. 20'
- Presentación de conversación: Cada equipo presenta al conjunto
- Análisis y retroalimentación

EVALUACIÓN DEL TALLER

- Palabras usadas
- Cuestionamiento

CONSEJOS Y TRUCOS (1)

Cuando te reúnas con los clientes por primera vez, escucha más que hable.

CONSEJOS Y TRUCOS (2)

Busca maneras de demostrar que eres confiable.
Tus clientes están buscando razones para confiar en ti.

CONSEJOS Y TRUCOS (3)

No dejes que tu creatividad te meta en problemas. Consulta con los mejores para asegurarte de que puedes cumplir tus promesas.

CONSEJOS Y TRUCOS (4)

Responde a una pregunta sencilla de forma simple.

CONSEJOS Y TRUCOS (5)

Ayuda a los clientes a alcanzar sus sueños es una poderosa palanca que puede motivarlos a hacer negocios contigo.

Si no tienes motivación para aprender,

Nadie te puede ayudar

Si tienes determinación para aprender,

Nadie te puede parar