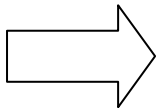


OPERACIONES DE VENTA

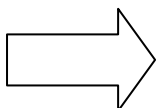
TIPOLOGIA DE LOS CLIENTES:

Indeciso: prudente, precavido, dubitativo, necesita estudiar todas las alternativas antes de comprar. Precisa mucha información antes de tomar una decisión. Pide opinión al vendedor.



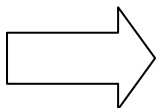
Hay que proporcionarle la información que necesita (incluso con folletos, catálogos, muestras, etc.) pero sin saturarle con excesivos datos; no conviene darle muchas opciones de elección. Hay que animarle a decidirse sin agobiarle. El vendedor debe ser paciente.

Tímido: inseguro, débil, reservado y poco comunicativo, esconde sus necesidades y sus respuestas son breves. Suele mostrarse desconfiado hacia el vendedor y evita tomar decisiones.



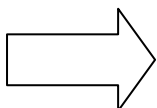
Hay que actuar con suavidad y amabilidad para ganar su confianza. El vendedor debe guiar completamente la conversación y el proceso de venta; mediante preguntas cerradas con respuesta afirmativa logramos pequeños avances hasta decidir por él si resulta necesario.

Reflexivo: analítico, calculador, seguro, se desenvuelve con autonomía, medita su decisión para obtener el mejor beneficio. Maneja mucha información y sabe lo que quiere. Tiene buena disposición hacia la venta y su decisión suele ser acertada.



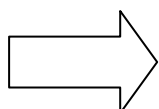
Hay que darle toda la información que demanda y mostrar gran profesionalidad y conocimiento del producto. Debemos escucharle atentamente puesto que nos aportará mucha información.

Amistoso: conversador, sociable, entusiasta, expresivo, alegre. En ocasiones es demasiado amable, adulador, se sale del tema de conversación o distrae al vendedor. Le importa tanto la venta como caer bien al vendedor.



Escucharle hasta que nos deje hablar (podemos aprovechar las pausas o silencios) y reconducirle al tema con cortesía cuando se desvíe en la conversación. La argumentación o asesoramiento deben ser breves, directos y eficaces. No debemos demostrarle que nos cansa, evitaremos conversar sobre cuestiones personales.

Autoritario: ganador, vanidoso, en ocasiones es intolerante y agresivo. Pretende tomar el mando de la conversación, se cree superior, aconseja y dirige. Se muestra escéptico ante los argumentos del vendedor y exagera todos los aspectos negativos del producto. En ocasiones busca el conflicto y la discusión.



Hay que tratarle con firmeza, demostrarle experiencia y profesionalidad en nuestro trabajo. No debemos llevarle la contraria ni entrar en sus discusiones. Escucharle atentamente y ofrecerle respuestas rápidas y concluyentes.