

### Comunicación con el cliente



Guía para comerciales y vendedores sobre cómo comunicarse con el cliente en el proceso de compra.

### Ideas con que tienen impacto

*'Explicar bien el producto es hacerlo solo de aquello de lo que cliente está interesado'*

*'Una ventaja de un producto no debe por qué ser un beneficio para el cliente'*

#### Marketing Emocional

##### Comportamientos

Hacer cumplidos, preguntas y pedir opinión.

##### Técnicas de comunicación online

Cinco minutos de fama (dar protagonismo), interés hacia el cliente (compartir), complicitad.

##### Técnicas persuasivas

Se agradable, deja huella e imita gestos.

##### No lo olvides

La venta debe estar centrada en el cliente y debes hacer de ella una experiencia positiva y disfrutable.

**Recuerda:** Se tú mismo, amigable y no temas responder de forma directa, sin andarte por las ramas.

#### Las funciones del gestor de leads

##### Tareas de la persona encargada de cualificar los leads:

Humaniza la venta, gestiona una cita para el cliente, persuade, crea deseo, resuelve dudas, refuerza decisión y aporta argumentos (*¿por qué comprar?*).

##### Habilidades del gestor de leads:

Sabe escuchar, genera confianza y ayuda a decidir.

#### Explicar el producto al cliente

#### Intereses del cliente sobre el producto

##### Aspectos emocionales

Imagen, estilo de vida, aficiones o uso del tiempo libre, situación personal y familiar.

##### Aspectos racionales

Uso al que está destinado el vehículo, personas que viajarán con el cliente, posibilidades financieras, modo y estilo de conducción y mantenimiento.

##### Ejemplo 1:

Padre de 4 que le gusta ir al campo y en ocasiones irse a la costa. Coche que pueda recorrer grandes distancias y con espacio para 6-7 personas.

##### Ejemplo 2:

Joven soltero que no suele salir de la ciudad pero sí lo quiere utilizar para ir al trabajo. Coche de bajas emisiones, resistente y con bajo rendimiento y que no sea muy grande para poder aparcar sin dificultad.

**Experiencia del cliente:** *Debido a aquellos que me conocen en el más mínimo detalle, saben perfectamente lo que necesito y cómo lo necesito. No sé cómo lo hacen, pero a veces se anticipan a mis necesidades. Mis solicitudes son respondidas de inmediato, tengo acceso a la empresa 24/7 a través de múltiples canales y utilizo el que me resulta más cómodo. Tengo un único punto de contacto para todas mis necesidades. Cada vez que llamo comprenden mis necesidades.*

#### Responde a las consultas de los clientes (cont)

##### ¿Cómo argumentar ventajas y beneficios de la compra?

Resalta los atributos del vehículo, crea interés en el cliente y genera mensajes.

##### Argumentos infalibles

Un argumento infalible debe ser fácil de aprender, breve, conciso, con capacidad de atracción, único, creíble e irrefutable.

##### Ejemplos de argumentos infalibles

✓ El coche que está viendo es el modelo más reciente, por lo que cuenta con las últimas innovaciones y tecnologías en términos de seguridad, rendimiento, eficiencia y confort ✓

🍃 El coche tiene un bajo consumo de combustible, lo que significa que no solo se ahorra dinero en gasolina, sino que también se reducen las emisiones de carbono 🍃

€ El coche está disponible a un precio muy competitivo en el mercado, y nuestro concesionario también ofrece opciones de financiamiento y leasing con tasas de interés muy atractivas €

¿Qué es discutir? Discutir es desarrollar un argumento para convencer.

#### Responde a las consultas de los clientes

### Qué decir y cuándo decirlo

Ser consciente de la información que el cliente solicita frente a la información que necesita

### Preguntas clave para calificar al cliente

*¿Cuándo le gustaría tener el coche? ¿Cuál será el uso principal del vehículo? ¿Qué le gusta hacer en su tiempo libre? ¿Cuál es su presupuesto para la compra? ¿Qué es lo que más le gusta de este coche?*

### Comunicación con los clientes

#### *¿Qué aspectos comunicativos influyen en el cliente?*

Vocalización, expresiones, tono y timbre de voz y gestos no verbales.

#### *¿Qué hacer, preparar y saber?*

Conoce al cliente, la información del producto, la conexión web y los comentarios.

#### *¿Cómo actuar si no se tiene respuesta?*

*'Debo consultarlo, porque no quiero decir algo impreciso.'*

Para ser **convinciente** muestra **positividad** y **confianza** en ti mismo. Se abierto, flexible y comprometido. Habla con claridad y precisión y centra la atención en el cliente de forma amigable. 😊

### *¿Cómo responder a las dudas?*

Continúa las frases del cliente, utiliza su misma terminología, gestionar la información, adáptate al nivel de comprensión del cliente, asegúrate de que el cliente es comprensivo y verifica que no hay más dudas.



By **Julio Gómez**  
(juliogomezcaetano)

[cheatography.com/juliogomezcaetano/](http://cheatography.com/juliogomezcaetano/)

Published 25th April, 2023.  
Last updated 4th May, 2023.  
Page 2 of 2.

Sponsored by **CrosswordCheats.com**  
Learn to solve cryptic crosswords!  
<http://crosswordcheats.com>