



Boletín 1

SALUDO

BOLETIN COMERCIAL 01

SALUDO

En el mundo de las ventas, cada interacción con un cliente es una oportunidad para construir relaciones sólidas y asegurar la satisfacción del cliente. Sin embargo, esta relación comienza desde el primer momento en que el cliente ingresa a la tienda o se pone en contacto con nosotros. Es en este instante crucial donde la importancia de un buen saludo, una presencia impecable y una sonrisa sincera del vendedor se vuelve fundamental.

1. Crear confianza y conexión

El saludo es la primera impresión que el cliente recibe de nuestra empresa:

- Establecer el tono para toda la interacción.
- Un saludo cálido y amistoso crea un ambiente acogedor que hace que el cliente se sienta valorado y bienvenido.



- Recibir al cliente de pie, abrir la puerta mostrando respeto y disposición para atender sus necesidades.- Estrechar la mano si es que el cliente se muestra de manera amigable.



2. Saludo personalizado

Más que un saludo cordial, un saludo corporativo es aquel que además busca de manera formal o informal, el posicionamiento de la marca que un vendedor representa.

Bienvenido a Duramas, mi nombre es..... ¿En qué le puedo ayudar?

- Mantener contacto visual durante el saludo demuestra atención e interés genuino en el cliente, ayudando a establecer una conexión emocional desde el principio.



- Pregunte al cliente si ha visitado antes la empresa¹ y direccionar al cliente con el asesor que le va a atender.



1. Si la respuesta es afirmativa direccionar al cliente con el asesor correspondiente.
Si la respuesta es negativa atenderlo según el turno que corresponda.

3. Trate a los demás como te gustaría ser tratado

Presencia

- Utilizar el uniforme correctamente y mantener una buena postura erguida transmite profesionalismo y confianza.



- Un vendedor que se presenta con una imagen pulcra y una postura erguida refleja compromiso con la excelencia y genera confianza en el cliente.



- Deje de hacer lo que está haciendo y preste total atención a su interlocutor.



Sonrisa

- Transmita amabilidad, calidez y empatía, contribuyendo a una experiencia positiva.
- Una sonrisa contagiosa puede influir en el estado de ánimo del cliente y hacer que se sienta más cómodo y receptivo.
- Es fundamental mantener una sonrisa genuina durante toda la interacción, demostrando así su disposición para brindar una experiencia excepcional al cliente.



Estrechar la mano

- En el contexto de las ventas, el saludo con la mano y la fuerza con la que se aprieta son aspectos importantes que pueden influir en el desarrollo de la relación con el cliente y en el éxito de la venta.
- Este gesto crea la primera impresión y establece confianza. Un apretón firme refleja seguridad y liderazgo, influyendo en la percepción del vendedor.

Actitud Positiva

- Transmitir entusiasmo y energía positiva al recibir al cliente crea un ambiente acogedor y favorable para la interacción.

- Los clientes son más propensos a sentirse bienvenidos y valorados cuando son recibidos con una actitud optimista y amigable.



4. ¿Cómo identificar al futuro cliente?

METODOLOGÍA DISC

El saludo inicial en el proceso de atención al cliente es el primer paso para establecer una conexión significativa y efectiva. Sin embargo, cada cliente es único y tiene diferentes preferencias y estilos de comunicación. Es aquí donde entra en juego la metodología DISC, una herramienta invaluable que nos ayuda a comprender las diversas personalidades de los clientes. Al identificar y comprender los tipos de clientes según la metodología DISC -Dominante, Influyente, Estable y Cumplidor- podemos adaptar nuestro saludo y enfoque de atención de manera precisa, asegurando una experiencia de atención al cliente más personalizada y satisfactoria para cada individuo.

Más que un saludo cordial, un saludo corporativo es aquel que además busca de manera formal o informal, el posicionamiento de la marca que un vendedor representa.

Bienvenido a Duramas, mi nombre es..... ¿En qué le puedo ayudar?

- Mantener contacto visual durante el saludo demuestra atención e interés genuino en el cliente, ayudando a establecer una conexión emocional desde el principio.

D - Dominante

Las personas dominantes tienden a ser directas, decididas, orientadas a la acción. Son impulsadas por el logro de resultados, se destacan por su capacidad de liderazgo y tienden a tomar el control de las situaciones.

CARACTERÍSTICAS:

- Directo y decisivo: Prefiere la acción rápida y los resultados tangibles.
- Orientado al logro: Tiene un enfoque pragmático y busca resultados concretos.
- Controlador: Gusta de liderar y tomar el control de las situaciones.

Ejemplo:

https://www.youtube.com/watch?v=zAzh_mIA1S8

Cómo atender a este tipo de cliente:

- Sea directo y conciso en su comunicación.
- Presente soluciones de manera clara y concreta.

• Ofrezca opciones que le dé al cliente un sentido de control.

Que debo evitar en la atención:

- Evite ser indeciso o ambiguo en sus respuestas.
- No le presione para tomar decisiones rápidas sin haber evaluado todas las opciones.

I –Influyente

Son personas que hablan más que escuchan y repiten muchas veces la misma pregunta, gesticulan muchísimo y tienen una tendencia casi innata a tocar a la otra persona, le cogen por el brazo, le ponen la mano en la espalda, etc...buscando siempre una proximidad basada en el contacto.

Características:

- Extrovertido y sociable: Disfruta interactuar con otros y ser el centro de atención.
- Optimista y persuasivo: Tiene una actitud positiva y puede influir en los demás.
- Enérgico y entusiasta: Se muestra emocionado y apasionado por sus intereses.

Ejemplo:

<https://www.youtube.com/watch?v=UZXwJIWPljE>

Cómo atender a este tipo de cliente:

- Establezca una conexión personal y cree un ambiente amigable.
- Escuche activamente y muestre interés en sus ideas y opiniones.
- Presente los productos o servicios de manera emocionante y enfóquese en los beneficios.

Que debo evitar en la atención:

- Ser demasiado serio o enfocado solo en los detalles técnicos.
- Ignorar sus necesidades emocionales o no mostrar interés en su opinión.

S - Estable

Las personas estables son pacientes, leales y confiables. Prefieren la estabilidad y la armonía en sus relaciones. Son buenos oyentes y se preocupan por los demás.

Características:

- Paciente y leal: Valora la estabilidad y la armonía en las relaciones.
- Confiable y empático: Es buen oyente y se preocupa por los demás.
- Prefiere evitar conflictos: Busca mantener la paz y la tranquilidad.
- Le gusta escuchar, le gusta que lo guíen

Ejemplo:

<https://www.youtube.com/watch?v=iBf9MaaCCNs>

Cómo atender a este tipo de cliente:

- Sea amable, paciente y proporcione un ambiente tranquilo y acogedor.
- Muestre empatía y comprensión hacia sus preocupaciones y necesidades.
- Proporcione apoyo continuo y presente opciones de manera clara y simple.

Que debo evitar en la atención:

- Evite ser apresurado o impaciente.
- No lo presione para tomar decisiones rápidas o cambie de opinión con frecuencia.

C - Cumplidor

Este tipo de clientes, suelen tener una personalidad seca, expresan sus problemas o necesidades de manera fría y concisa.

Características:

- Preciso y analítico: Valora la exactitud y la calidad en la información.
- Detallista y organizado: Gusta de la estructura y la planificación.
- Orientado a la calidad: Busca la perfección y la precisión en todo lo que hace.
- Le gusta investigar
- Usualmente ya viene con información de lo que busca

Ejemplo:

<https://www.youtube.com/watch?v=zD8CD1f3wzo>

Cómo atender a este tipo de cliente:

- Proporcione información detallada y precisa sobre los productos o servicios.
- Sea organizado y presente datos y estadísticas relevantes.
- Permita que tome su tiempo para evaluar todas las opciones y responda a sus preguntas de manera completa.

Que debo evitar en la atención:

- Ser impreciso en la información proporcionada.
- No lo presione para tomar decisiones rápidas, tampoco ignore sus preocupaciones por los detalles.

5. Conclusiones

El saludo inicial es crucial para establecer una conexión positiva con el cliente, mientras que la aplicación de la metodología DISC en la atención al cliente permite adaptar nuestro enfoque de manera precisa a las necesidades y preferencias de cada tipo de cliente. La combinación de ambos elementos garantiza una experiencia de atención al cliente más personalizada y satisfactoria, lo que a su vez promueve relaciones más sólidas y duraderas con los clientes.



   | www.duramas.com.ec