

Tipos de clientes y como tratarlos

GUÍAS PARA VENTAS





LOS CLIENTES Y SUS TIPOS

Esta guía está escrita bajo la experiencia de muchos años tratando directamente con clientes, pero sobretodo, desde el máximo respeto.

Su finalidad no es otra que **plasmear una serie de perfiles genéricos**, con los tipos que más he encontrado y una pequeña **reflexión sobre cómo afrontar a cada uno de ellos** y los retos a los que nos podemos enfrentar al tratar con ellos..

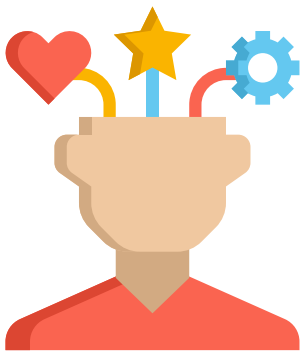
En total, hemos dividido a los tipos de clientes en SEIS grupos. Con esta guía no estamos estableciendo que todas las personas sean iguales o que todos los clientes encajen al 100% en un perfil. Está escrita desde el respeto, con la única finalidad de ayudar a quien empiece en el apasionante mundo de las venta.





I. EL CLIENTE SABIO

Este tipo de cliente son personas con las ideas bastante claras y unos gustos muy definidos, por lo que a la hora de abordarle, puede ser muy contundente en su postura.



CARACTERÍSTICAS

- Atento a todos los detalles, que buscó previamente.
- Ideas muy claras. Sabe lo que quiere.
- No se deja aconsejar fácilmente.
- Quiere llevar siempre el control de la conversación

¿ENTONCES, CÓMO DEBEMOS TRATARLO?

- Debemos evitar llevarle la contraria.
- Altos niveles de paciencia y mantener la calma en la conversación.
- Conversación con detalles muy técnicos del producto.
- No corregirlo abiertamente y escuchar mucho.
- Se recomienda llevar documentación que ratifique lo que le decimos.

Pero sobretodo... ¡Nunca intentes engañarlo!

II. EL CLIENTE SILENCIOSO

Tratar a un cliente silencioso es de lo más difícil que hay en técnicas de venta. No se queja, no discute, no pregunta...

Son clientes que no dejan ver lo que piensan, no generan vínculos con la marca, por lo que nos resultará difícil saber lo que opina,



CARACTERÍSTICAS

- Pragmático y poco conflictivo. Si no le cuadra alguna parte del proceso, se irá.
- Fiel a sus objetivos: sabe lo que quiere y es a por lo que va.
- Habla y opina poco. Evita el conflicto
- Necesita espacio para meditar y tomar decisiones.

¿ENTONCES, CÓMO DEBEMOS TRATARLO?

- Busca apoyos visuales y táctiles, como catálogos o muestras de productos.
- Fíjate bien en sus gestos de rechazo, frente a lo que no le gusta.
- Hablar poco y en buen tono. Ir al grano de lo que busca.
- Ofrece medios muy simples y sencillos para que expresen su opinión.

Y sobre todo...si comienza a hablar, no interrumpas y toma nota de todo lo que puedas!!



III. EL CLIENTE AMABLE

Es un cliente de carácter afable, tranquilo y que siempre está sonriendo: es quien se preocupa por tu comodidad.

Es educado y atento, pero aunque sea amigable y se muestre receptivo a lo que dices, no significa necesariamente que esté de acuerdo y que la venta se esté cerrando

CARACTERÍSTICAS

- Establece una rápida conexión con el vendedor
- Suele ser sensible y conciliador. No provocará conflictos.,
- No dejará de expresar su opinión.
- Va a ser relativamente fácil cerrar una venta en caso de que a él le interese.
- Puede ser un “falso amable” que intente buscar beneficio.

¿ENTONCES, CÓMO DEBEMOS TRATARLO?

- No olvidar que es una relación profesional.
- Mantenerse enfocado en el producto, intentar no desviarse mucho.
- Crea las condiciones para el contacto continuo.





IV. EL CLIENTE DISCUTIDOR

Es un cliente al que se ve venir a lo lejos, ya que suele mostrarse soberbio durante la exposición de los productos.

Es uno de los clientes más difíciles de tratar, pues ya vienen con la predisposición a discutir o quejarse con la marca, tratando de mostrar que tiene la razón en sus quejas, y poniendo en duda la calidad del producto.

CARACTERÍSTICAS

- No se termina de fiar del vendedor.
- Cree tener muy claro lo que necesita por encima de lo que el vendedor le diga al respecto..
- Tiende a mostrar un aire de superioridad con el personal de ventas.

¿CÓMO DEBEMOS TRATARLO?

- Mantén la calma y no te tomes nada personal
- Ofrece siempre una respuesta
- Mantente siempre a disposición
- No hagas enojar al cliente más de la cuenta
- Pide disculpas y ofrece una solución



V. EL CLIENTE INDECISO



Un cliente lleno de dudas y miedos, hay que tener mucha paciencia con ellos y es posible que el planteamiento de lo que necesita se alargue bastante.

CARACTERÍSTICAS

- Se trata de un cliente con muchas dudas durante el proceso de compra.
- Necesita tener información suficiente sobre las alternativas al producto o servicio que desea adquirir, por ello, en ocasiones, sale en busca de más información. La compra le lleva, por tanto, más tiempo que a otros clientes.

¿CÓMO DEBEMOS TRATARLO?

- No debemos imponernos ni impacientarnos.
- Trataremos de ayudarle mostrándole nuestros productos o servicios,.
- Resumiendo los puntos importantes en diferentes ocasiones.
- Le mostraremos una gama de productos o servicios limitada para evitar la saturación del cliente.





VI. EL CLIENTE OCUPADO

Sin duda el más complicado, es un cliente que sabe que le hace falta nuestros servicios, pero que siempre está ocupado o no puede atendernos (aunque fue él, el que se puso en contacto con nosotros),

CARACTERÍSTICAS

- Clientes nerviosos y estresados por falta de tiempo.
- Creen que son muy eficientes porque hacen muchas cosas.
- Provocan errores a quienes trabajan con ellos.
- Te harán responsable a ti de cualquier mal resultado

¿CÓMO DEBEMOS TRATARLO?

- Cliente con el que no tenemos que tener prisa.
- Estar preparados para en cuanto nos llame lo querrá todo para ya.
- Tendremos que atenderle con prioridad e intentar cerrar la negociación en solo una llamada

