

# Tipología de clientes

# Tipología de clientes

## CLIENTE SABELOTO

### CÓMO ES?

- Presume saber de todo y pretende darle una lección a todo el mundo sobre cualquier cosa.
- Trata todo el tiempo de mostrara su competencia.
- Contradice o pone en duda hasta su argumento de venta.
- No es fácil convencerlo

### CÓMO TRATARLO?

- Elógielo y póngalo por las nubes.
- Agradézcale la información que le da, seguramente se va a meter con su trabajo.
- Tenga mucho tacto, no lo contradiga, no se deje intimidar, sea paciente y atento.
- No permita que se desconcierte.
- Felicítelo. Su argumentación debe ser corta y con pocas preguntas.



# Tipología de clientes

## CLIENTE DESCONFIADO

### CÓMO ES?

- Cuidadoso y lento en sus movimientos.
- Ha cometido errores en otras compras o ha sido engañado.
- Jamás olvida las experiencias desagradables.
- Tiene mucha paciencia.
- Se fija en todos los detalles del producto.
- Parece dispuesto a escoger indefinidamente.



### CÓMO TRATARLO?

- Ofrézcale seguridad de que no corre riesgo al adquirir el producto.
- Suminístrele información lo más completa y clara posible.
- Muéstrelle varios artículos para que tenga la oportunidad de escoger.

# Tipología de clientes

## CLIENTE IMPULSIVO

### CÓMO ES?

- Es de movimientos rápidos.
- Impacientes
- Es amigo de discusiones.
- Son los eternos descontentos.
- Le gusta hablar fuerte y se muestra brusco, drástico y agresivo.
- Le gusta tener siempre la razón.

### CÓMO TRATARLO?

- Escúchelo con paciencia.
- Conserve la calma y el buen humor.
- Atienda sus posibles reclamos.
- No le discuta y menos en asuntos ajenos al producto que usted vende.
- No considere sus sarcasmos ofensas personales, él es así con todo el mundo!!!
- El argumento de venta debe ser breve.
- Pregúntele poco.
- Muéstrelle variedad.
- Trate de introducir sugerencias que el adopte como propias, para que las adopte y la defienda.:)



# Tipología de clientes

## CLIENTE INDECISO

### CÓMO ES?

- Pide la opinión del vendedor o de la persona que le acompaña
- Denota falta de confianza en sí mismo.
- Es incapaz de tomar una decisión.
- No sabe elegir, todo le agrada.
- Le agrada que decidan por él
- Extremadamente inseguro.

### CÓMO TRATARLO?

- Déle consejos útiles.
- Suministrele toda la información que pueda.
- Llévelo sutilmente a tomar una decisión..
- No lo abandone en ningún momento.
- No deje enfriar la conversación.
- Enséñele pocos artículos y déle una argumentación de cada uno de ellos.



# Tipología de clientes

## CLIENTE HABLADOR

### CÓMO ES?

- Habla todo el tiempo y difícilmente nos deja argumentar la venta.
- Hace gala de la colección de chistes y cuentos que sabe relatar muy bien
- Habla de sus asuntos personales en lugar de interesarse con el producto que se le enseña.

### CÓMO TRATARLO?

- Trátelo con buen humor, ríase de sus chistes no importa si le gustan o no.
- Logre atraer su atención lo más rápidamente hacia el producto que usted le ofrece.
- No demuestre impaciencia.
- Hágale pocas preguntas.



# Tipología de clientes

## CLIENTE EL IRRESPETUOSO

### CÓMO ES?

- Grosero.
- Mira mal.
- Mal educado.
- Trata con desprecio.
- Habla mal del producto.
- Habla en voz alta.

### CÓMO TRATARLO?

- No pierda la serenidad.
- Nunca le conteste en tono alterado.
- Si está a punto de estallar, excúsese con una frase amable y busque el apoyo de un compañero.
- Hay que hacer relevos! Si su actitud es insopportable, con toda decencia dígale que es imposible atenderlo.



# Tipología de clientes

## CLIENTE OBSERVADOR

### CÓMO ES?

- Inicialmente, no desea que se le acerque ningún vendedor.
- No quiere comprometerse.
- Está en búsqueda de algo concreto.
- Él mismo lo llamará si usted logra captar su atención.

### CÓMO TRATARLO?

- No le haga preguntas, sólo salúdello con mucha amabilidad.
- Invítelo a que observe todo lo que quiera.
- No lo descuide, pero permanezca alejado físicamente de él.
- No lo acose.



# Tipología de clientes

## CLIENTE METALIZADO ( materialista)

### CÓMO ES?

- Busca siempre descuentos personales.
- Está obsesionado con la idea de que todo precio puede ser rebajado.
- Se cree un hábil comprador y cae fácilmente en el "oso"
- Quiere precios más bajos.
- Avergüenza a sus acompañantes.
- Tiene por costumbre eximir al vendedor.

### CÓMO TRATARLO?

- Hágale en términos de ganancias, utilidades o dinero.
- Discuta los precios abiertamente con él.
- Ofrézcale las diferentes líneas de crédito, si las hay; no permita que empiece con sus maniobras.



# Tipología de clientes

## EL TÍMIDO

### CÓMO ES?

- Sufre de complejo de inferioridad.
- Piensa que todo el mundo se va a burlar de él.
- A veces suda copiosamente.
- Le da pena hacer preguntas, pero necesita el producto.

### CÓMO TRATARLO?

- Anticípese a sus peticiones.
- Observe que tipo de producto está buscando sin interrogarlo.
- Hay presentarle poco a poco los artículos para darle confianza.
- No lo mortifique haciéndolo demostrar cómo le queda el producto.
- Invítelo a un vestier privado para que el pueda medirse el producto.



# Tipología de clientes

## EL TÉCNICO

### CÓMO ES?

- Sabe más que usted sobre el producto que va a comprar.
- Sabe lo que quiere y exige lo que mejor sirve a sus propósitos.
- Se detiene en pequeños detalles.

### CÓMO TRATARLO?

- Argumente con exactitud.
- Conteste con precisión matemática a sus preguntas.
- Pídale su opinión sobre nuestra mercancía.
- Evite hacerle recomendaciones de las cuales usted no se sienta realmente seguro ni convencido

