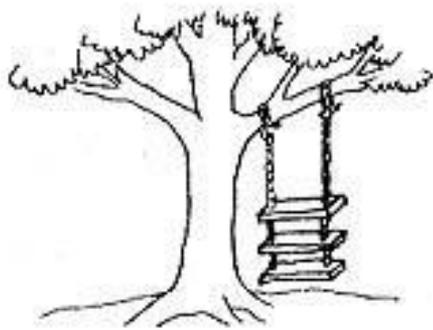


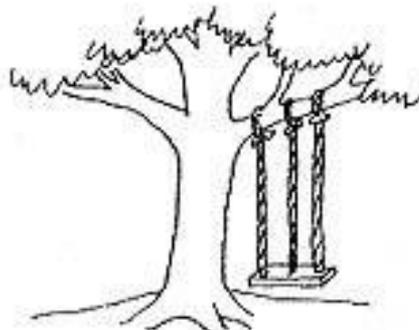
COMUNICACIÓN Y ESCUCHA



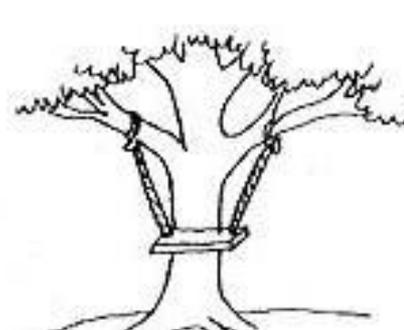
Elementos que distorsionan la comunicación comercial



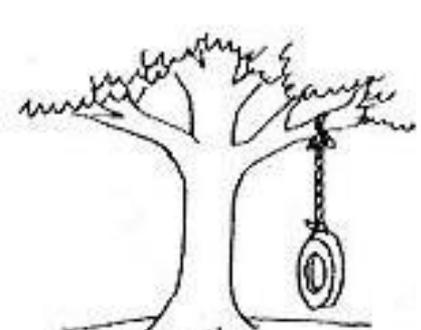
Así lo explico el cliente



Así lo entendio

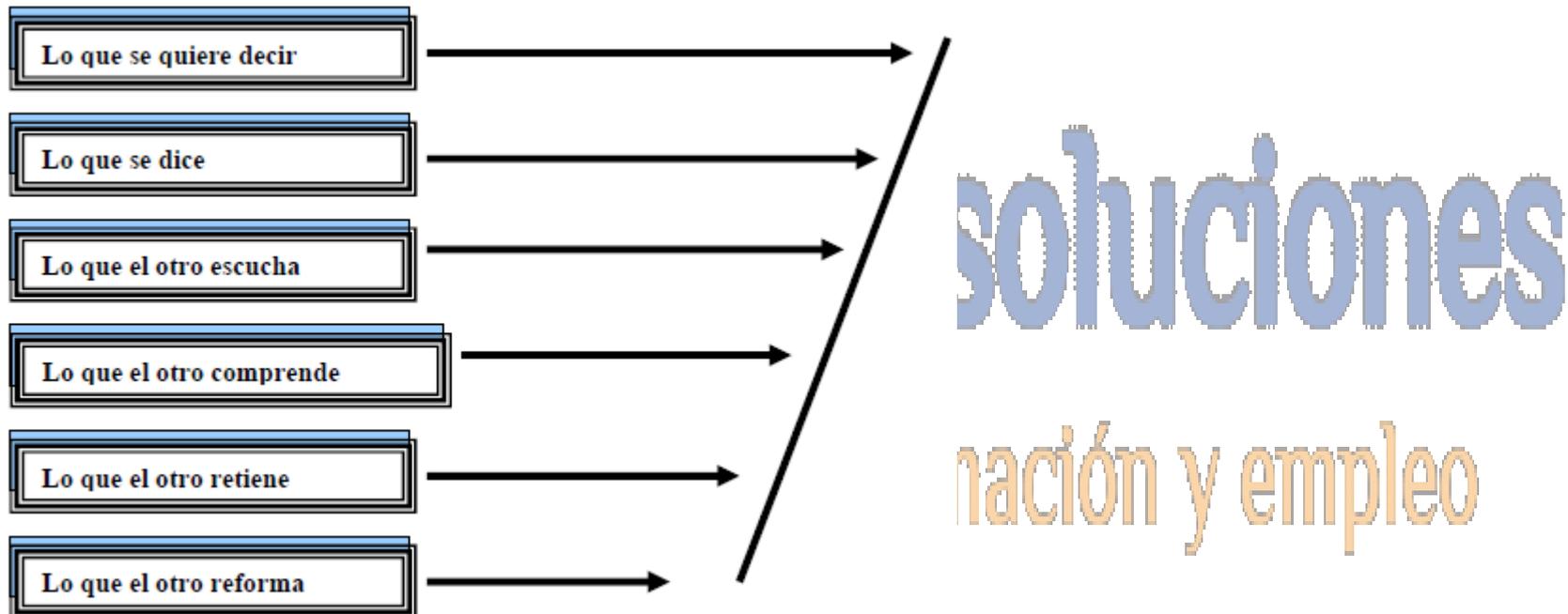


Así se entrego



Y así lo deseaba el cliente

Elementos de la comunicación comercial aplicada



10 % de lo que se **lee**

20 % de lo que se **escucha**

30 % de lo que se **ve**

50 % de lo que se **ve y se escucha**

70 % de lo que se **dice y se discute**

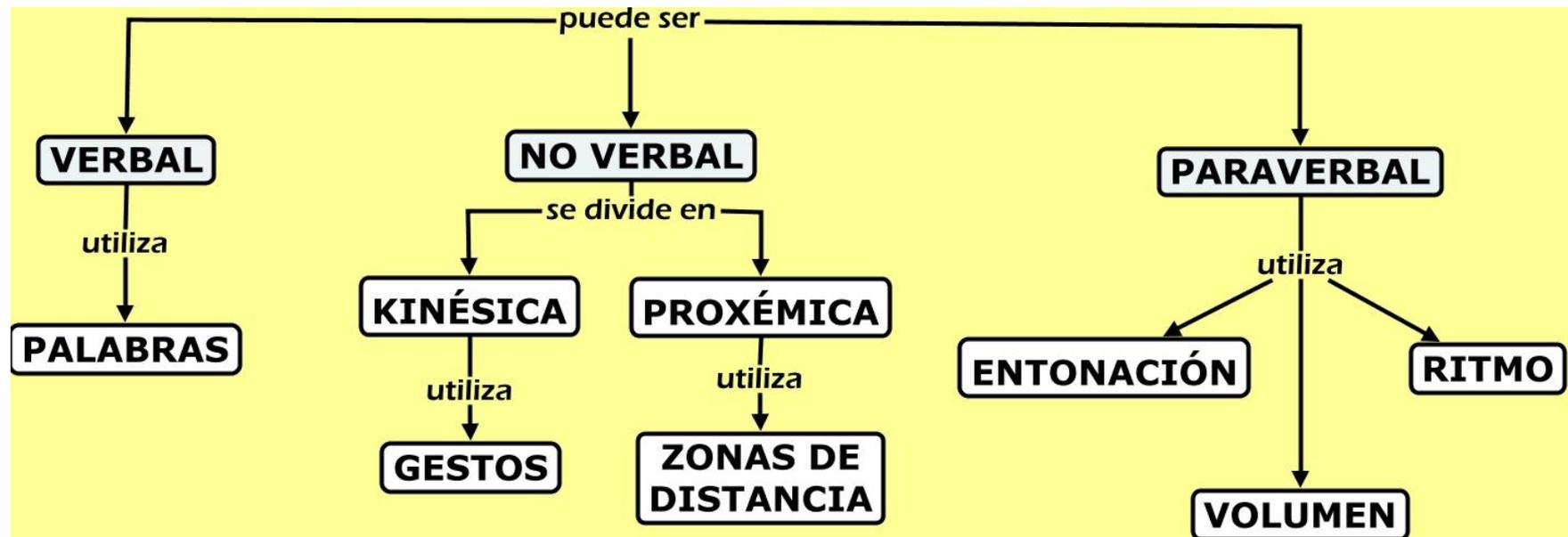
90 % de lo que se **dice y luego se realiza**



ES

COMUNICACIÓN





¿Importancia de cada elemento?



Regla 7-38 -55



yes

eo

¿En qué nos ayuda el desarrollo de habilidades?

- Calmarnos en situaciones tensas (clientes escuchados, reducen disgusto)
- Ganamos seguridad toma de decisiones
- Mayor cooperación (muestran quejas, sugerencias, expectativas...)
- Conocemos mejor al cliente

Psicología, formación y empleo

- **El tiempo:** las conversaciones requieren su tiempo (prisas no son buenas)
- **Repetir la información** (paráfrasis, resumir)
- **Comprender los turnos**

Cesión de turno

*'Así es', 'En fin', ¿no crees?', '¿Cómo lo ves?'
Realiza preguntas, se calla, baja el volumen*

Solicitud de turno

*'Yo...', 'A mí...', 'Ah, sí, sí', 'Es verdad...'
Asiente con vivacidad moviendo cabeza y hace sonidos con la boca*

Conservación de turno

Aumenta volumen y velocidad, disminuye pausas y monólogo

- Establecer un **clima adecuado** (no de entorno sino de materiales)
- Aceptar las **particularidades y diferencias de las personas**
- **Concentrarse**
- **Conocer el tema del que se está hablando**
(Si no conocemos, la escucha, memoria, disminuyen)
 - ✓ Características de la empresa
 - ✓ Organigrama de la empresa (quién puede ayudar)
 - ✓ Características del producto
 - ✓ Posicionamiento del producto

- Crear y establecer un clima agradable (no prejuicios ni estereotipos)
- Escuchar y resumir o parafrasear (decir con otras palabras)
- **Escuchar** con empatía
- **Preguntar y tomar notas**
- **Preguntas abiertas mejor que cerradas**
- **No interrumpir**
- **No dar nada por supuesto**

‘Es imposible no comunicar’



Psicología, formación y empleo

'Es imposible no comunicar'



Fear
Upper eyelids raised



Disgust
Nose wrinkled



Anger
Jaw thrust forward



Determination/Anger
Lips pressed



Sadness
Eyebrows drawn up



Sadness
Lip corners down

iones

empleo

La comunicación no verbal...

- Enfatiza y complementa el mensaje verbal
- Orienta en la forma en que el mensaje será interpretado
- Expresa el estado de ánimo del interlocutor
- Sustituye o acompaña a las palabras
- Ayuda a mantener la atención del oyente

Psicología, formación y empleo

Sonreír es algo muy valorado en atención al cliente

Inicio conversación: crea un buen clima

Durante la conversación: facilita la comunicación

Finalizar la conversación: deja una buena impresión

Mirar a los ojos (los que evitan, catálogos), miradas intensas cuidado - pupilas

Asentir o negar con la cabeza y reforzar 'sí, 'no' (emblemas culturales)

Controlar movimientos corporales (balanceo piernas, reloj...)

Dar la mano siempre (con seguridad)



Entonación

(Capacidad para modular la voz)

- Variar tono de voz para evitar monotonía, agotamiento o desinterés
- Calibrar o igual el tono de voz al de nuestro interlocutor

Articulación

(grado e vocalización)

- Hablar abriendo la boca y marcando las palabras
- Voz nítida, no comerse palabras
- Separar las palabras
- Ni beber, ni comer

Locución o ritmo

(Velocidad)

- Más lento y pausado que en comunicación presencial
- Igualar a la del interlocutor
- La rapidez muestra dominio o no de la situación