

ATENCIÓN AL CLIENTE

TIPOS DE CLIENTES

CLIENTE DISCUTIDOR

Este tipo de cliente generalmente presenta una actitud y carácter agresivo, probablemente encuentra un "pero" a cada situación o palabra que se les diga, y no será fácil que estén de acuerdo con el vendedor.

Es importante tener en cuenta:

- Solicitar su opinión.
- Hablar suavemente, pero firme.
- Concentrar la conversación en los puntos en los que se está de acuerdo.
- Proveer la mejor solución posible.
- En todo momento tener presente la cortesía.
- Aclaración de sus dudas.



CLIENTE ENOJADO

Este tipo de cliente transmite dos tipos de mensajes, uno tiene que ver con sus hechos y el otro con sus sentimientos. Depende del vendedor mediar con este para obtener los hechos que necesite. Nunca se debe decir: "No hay motivo para enfadarse", ya que seguramente éste se enfadará más. Es importante tener en cuenta:

- No involucrarse en las emociones.
- No se debe estar a la defensiva.
- Anticipar situaciones potencialmente irritantes.
- Análisis profundo del problema.
- Negociar una solución.

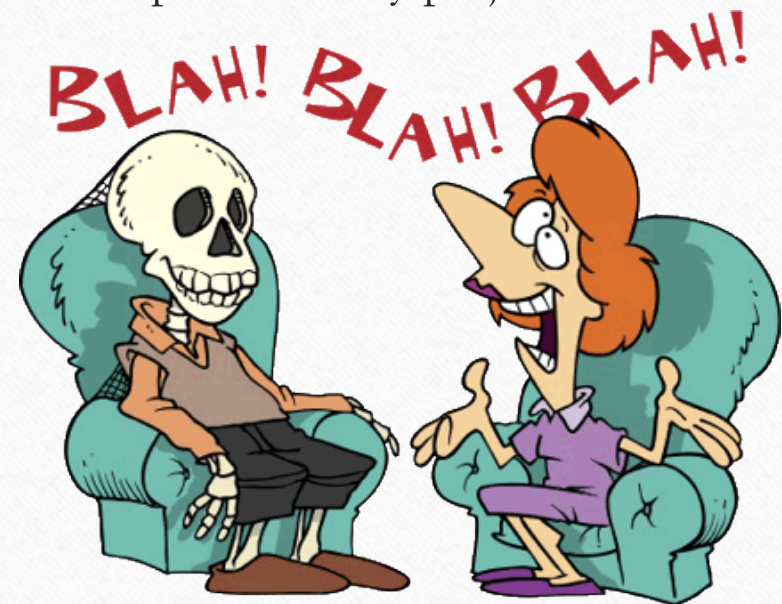


CLIENTE CHARLATÁN

Este tipo de cliente puede ocupar mucho de nuestro tiempo. Además de entrar a comprar algo, cuentan la historia de su vida. Si hay más clientes esperando para ser atendidos es importante que el vendedor agilice la conversación justificando con una agradable actitud para no herir susceptibilidades y perjudicar al cliente o a la empresa.

Es importante tener en cuenta:

- Amabilidad y cortesía.
- Amplia sonrisa.
- Demostrar interés en sus necesidades.
- Mantener el liderazgo en la conversación.
- Hacer preguntas directas.
- Evitar ser corta bruscamente la conversación.



CLIENTE OFENSIVO (PROVOCATIVO)

Este tipo de cliente podría estar actuando de esta manera porque se sienten mal tratados, engañados, o el servicio que recibieron en el pasado fue malo. Utilizan la ironía, un volumen de voz elevado y un tono tajante, interrumpiendo frecuentemente. Incluso pueden llegar a usar insultos o amenazas.

Es importante tener en cuenta:

- Mantener la serenidad total de la situación.
- Ser excepcionalmente amable.
- Escuchar y hacer preguntas breves.
- No rechazar de plano sus exigencias.
- Mantener un rostro neutro.



CLIENTE INFELIZ (NEGATIVO)

Este tipo de cliente no necesariamente tiene un problema con nosotros o con la empresa, su conflicto es con la vida en general. Tienen continuamente un aire hostil que les hace parecer siempre descontentos.

Es importante tener en cuenta:

- Presentar un trato con la mayor calidez posible.
- Colaboración y ayuda para que pueda encontrar lo que busca.
- Procurar mejorar la situación.



CLIENTE QUEJICA



Este tipo de cliente frecuentemente no está conforme con nada. El servicio le resulta malo, los precios para él son demasiado caros, regaña a diestra y siniestra, se aferra a detalles para atacar de diferentes maneras. Hay que asumir que resulta ser parte de su personalidad.

Es importante tener en cuenta:

- Intentar separar las quejas reales de las falsas.
- Dejar expresar todas sus "quejas" y una vez que lo haga poner soluciones.
- Ser cortés y diplomático.

CLIENTE EXIGENTE

Este tipo de cliente es el que interrumpe y pide atención inmediata. Esta reacción nace de individuos que se sienten inseguros, y de esta forma creen tener mas control.

Es importante tener en cuenta:

- Tener un trato de respeto sin acceder a sus demandas.
- Es importante entusiasmarlos.



CLIENTE CONQUISTADOR



Este tipo de cliente presentan muchas insinuaciones, comentarios en doble sentido, le gusta "intimidar". Trata de conseguir beneficios extras a partir del coqueteo.

Es importante tener en cuenta:

- Importante no hacer bromas con este tipo de clientes, pues lo interpretarán de forma equivocada.
- Ayudar a encontrar lo que buscan, probablemente se vayan lo más rápido posible.
- Saber mantener una correcta actitud.

CLIENTE CALLADO (INDECISO)

Este tipo de cliente no hace preguntas. Ni responde a preguntas donde la respuesta es muy elaborada. Posiblemente se crea que sean los clientes más "fáciles" de tratar, pero en realidad se presenta una dura tarea por delante.

Es importante tener en cuenta:

- Sugerir alternativas.
- Colaborar en la decisión, sabiendo que debe elegir el cliente. Si la elección es dirigida posiblemente le genere dudas con el paso del tiempo.

