

TIPOS DE CLIENTES

Según su nivel de fidelización

Ocasional



Clientes que compran por primera vez o lo hacen ocasionalmente, pero sin una frecuencia establecida.

De compra regular



Suele repetir la compra en el establecimiento, pero en ocasiones también consume en la competencia.

De compra frecuente



Siempre compra el tipo de productos/servicios que vendemos en nuestro establecimiento.

Según su comportamiento

Amable



Se muestra amistoso y te da la razón en casi todo, pero no tiene las cosas claras.

Trato

No te confíes, es mejor que le enseñes pocos productos para no incrementar sus dudas.

Reflexivo



Son personas que se muestran muy organizadas y a las que les gusta contar con información antes de hacer la compra.

Trato

Hay que atenderlas con paciencia, mostrar tranquilidad y datos objetivos sobre el producto. Nunca hay que presionarle para que tome una decisión.

Entusiasta



Le encanta hablar y puede que incluso te cuente parte de su vida. Además, sus conversaciones no tienen por qué girar en torno a la compra. Repite las ideas y le gusta escuchar a los dependientes. Trata de centrar la conversación en el producto e intenta ser conciso al hablar.

Trato

Debes ser tú quien dirija el proceso de compra, no te muestres aburrido ante sus exposiciones.

Tímido



Te darás cuenta con rapidez que estás ante un cliente tímido, ya que guarda las distancias y ni siquiera te mira a los ojos. Gánate su confianza, muéstrale todo lo que necesite y trata de guiar su compra.

Trato

No le hagas sentir inseguro con miradas fijas o con preguntas personales, tampoco te acerques demasiado a él para que no se sienta intimidado.

Indeciso

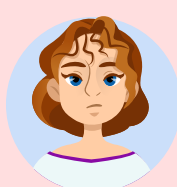


Es un cliente que manifiesta muchas dudas a lo largo de todo el proceso de compra. Recopila mucha información y por eso la compra puede alargarse en el tiempo.

Trato

Hay que ser paciente y estar dispuesto a explicar muy bien el producto y a ofrecerle alternativas. No se debe agobiar a este tipo de cliente ni presionarlo.

Silencioso



Como habla poco, escucha muy bien todo lo que se le dice. No deja ver lo que piensa y es difícil adivinar lo que necesita.

Trato

Hay que ser amable, dar opciones y mostrar interés. Es bueno no interrumpirle y no pensar que no escucha por el hecho de que esté tanto tiempo en silencio.

Discutidor

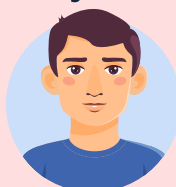


Se nota que tiene ganas de discutir y suele mostrarse soberbio en el trato. No hay que perder los nervios, pero hay que ser firme en todo momento. Hay que evitar discutir, pero tampoco debes mostrarte temeroso. No es bueno que cedas en todo, pero puedes plantearte hacerlo en algo.

Trato

Escucharlo con amabilidad hasta que exprese su punto de vista e invitarlo a seguir los protocolos de atención como queja escrita o revisión del caso por un supervisor o directivo.

Orgulloso



Se trata de un tipo de cliente que cree saberlo todo. Quiere mantener el control y hace uso de su buena labia para conseguirlo. No se deja aconsejar y quiere que otros elogien el hecho de que parezca conocer a fondo el producto.

Trato

Debes demostrar que tú también conoces el producto y explicar muy bien en qué consiste. Mantén la calma y escucha con atención. Trata de no corregirlo abiertamente.

Escéptico



Le encanta resaltar lo malo del producto y obviar lo bueno. Es desconfiado y teme que quieras manipularlo para que compre tu producto y, por eso, se muestra a la defensiva.

Trato

Muestra datos objetivos, menciona tanto las ventajas como las desventajas. No te impacientes y ayúdale hasta que complete la venta.

Ocupado



Te dejará claro desde el principio que no tiene tiempo y puede que esté haciendo otras cosas mientras compra, como hablar por teléfono.

Trato

Suele ser caótico e impaciente. Intenta que el ambiente sea tranquilo y no intentes la venta si no te presta atención.