

La Escucha activa

VIDEO

Este video sera una introducción para que desde la reflexión se empiece a identificar la importancia de la escucha activa en las ventas.

¿Qué es la escucha activa?

Existe una diferencia vital entre OIR y ESCUCHAR, y aunque todos creemos conocerla, en realidad pocos la aplican en su vida diaria.

Un buen vendedor no es aquel que habla sin parar e impide que el cliente potencial lo haga. Un buen vendedor es aquel que permite que el cliente potencial, a través de su comunicación verbal y no verbal, transmita sus pensamientos, sus deseos, necesidades y sus expectativas ante el producto que se le está ofreciendo.

La escucha activa implica no sólo oír lo que otros están diciendo, implica percibir el verdadero mensaje inmerso en esas palabras. Como vendedor, ¿Está interpretando bien lo que el cliente le está diciendo? ¿Qué sabe de sus necesidades? ¿Están cubiertas por otro proveedor? ¿Está satisfecho?

Para un vendedor o comercial escuchar activamente también es importante porque de esta manera le estará diciendo al cliente, a través de la actitud, palabras y preguntas que lo que él tiene para decir realmente le interesa.

Para tener un efecto beneficioso para el proceso de venta la escucha activa debe estar apoyada con el tono de voz adecuado, postura y expresiones faciales que denoten interés.

CONTENIDO

Artículo interno	2
Artículo interno	2
Artículo interno	3
Artículo interno	3
Artículo interno	4
Artículo interno	4
Artículo interno	4

PUNTOS DE INTERÉS SPECIAL

- Destaque brevemente un punto de interés.
- Destaque brevemente un punto de interés.
- Destaque brevemente un punto de interés.
- Destaque brevemente un punto de interés.



TEST

Se realizará un TEST de escucha activa con el fin de que cada uno de los integrantes identifique que tantas habilidades posee de escucha activa.

Se les entrega 1 hoja donde cada uno evaluará con un SI o un NO la valoración.

A través de las respuestas evaluaremos la capacidad para:

- Escuchar sin interrumpir
- Escuchar presentando 100% de atención
- Escuchar más allá de las palabras.
- Escuchar incentivando al otro a profundizar

HERRAMIENTAS

1. Prepárate para escuchar(concéntrate)
2. Dar feed back verbal. Usa frases como "Comprendo su punto de vista"
3. Minimizar los ruidos del ambiente que puedan distraerte.
4. Mantente enfocado en el mensaje, para evitar pensar por adelantado y omitir algo importante o terminar sus frases en tu mente.
5. Haz un mapa mental del mensaje que estas escuchando
6. Mantener una correcta postura
7. Evitar interrumpir la conversación

