



Objetivos del Paso 4

¿Qué descubrirás en este paso?

¿Te ha pasado que en un mismo día hablas con un cliente que habla sumamente rápido, luego con un que habla muy lento y luego otro que se enoja o se angustia con facilidad y te cuesta manejar alguna de esas situaciones?

¿Has notado que hay clientes que utilizan frases como “veo lo que dices”, “eso me huele raro...”, “me suena a que he visto eso en algún lugar...” y que puedes aprovechar esto como pista para saber cómo cobrarles?

¿Sabías que no hay una única manera de aprender?

Esta semana descubrirás qué son los medios de representación, qué significa tener predominancia **visual**, **auditiva** o **kinestésica** y cómo puedes potenciar tus resultados, usando ese conocimiento para lograr que el cliente tome responsabilidad sobre la deuda que contrajo, dejando de ser un espectador/víctima para pasar a ser el protagonista que resuelve su deuda..

HOJA DE RUTA

Para ello, te propongo que veas los videos que he preparado para tí y que completes los ejercicios que te permitirán:

- ✓ Consolidar tu aprendizaje con preguntas incrustadas en los videos.
- ✓ Afinar tu oído con llamadas reales donde podrás identificar cada una de las herramientas.
- ✓ Ver la diferencia de aplicar las herramientas aprendidas vs no aplicarlas al seleccionar distintas opciones de respuesta a los planteamientos de los clientes en el ejercicio simulado.