

## Descubrir los valores del cliente

### Experiencia Memorable

Nuestros valores constituyen quienes somos. Los valores representan nuestra esencia única e individual, nuestra forma última y más completa de expresión y de relación con los demás. Nuestros valores son como una brújula que nos señalan lo que significa ser fiel a uno mismo. Cuando respetamos y cultivamos nuestros valores con regularidad y constancia, tenemos una vida satisfactoria, una vida plena.

En el curso de Fulfillment (Plenitud) aprenderás diferentes maneras de descubrir los valores de tus clientes. Aquí presentamos una forma que puedes utilizar cuando empieces a trabajar con tus clientes.

1. Pide al cliente que identifique un momento memorable en su vida, un momento especialmente satisfactorio o sublime. Es importante que se trate de un espacio corto de tiempo, de un momento puntual. Eso le ayudará al cliente a ser más específico.  
"Ponte cómodo en la silla, cierra tus ojos e imagina un momento de tu vida especialmente 'dulce', un momento particularmente satisfactorio o sublime. Siente dónde estás. ¿Quién está contigo? Nota la intensidad de la luz; nota las vistas, los sonidos, los olores... Cuando estés listo para traer aquí esa experiencia, abre los ojos".
2. Cuando el cliente tenga en mente ese momento específico, empieza a indagar.  
"¿Qué pasaba?, ¿Quién estaba contigo?, Háblame de la experiencia".
3. A medida que el cliente cuente su experiencia, identifica los valores que subyacen tras su relato. Toma nota mentalmente de lo que oyes y continúa indagando. Di algo de vez en cuando y observa la respuesta del cliente.  
"Parece que fue un gran logro. Parece como si alcanzar objetivos fuese algo muy importante para ti". O "Debió de ser un día muy especial. Suena como si estuvieras 'conectada' con la naturaleza y disfrutaras de ello."
4. Identifica picos de energía en tu cliente. Puede ser un cambio en su tono de voz o una variación en el nivel de energía. El cliente puede pasar del mero relato de la experiencia a una exteriorización vivaz y alegre. Cuando percibas el cambio, explora qué es lo que lo ha producido.
5. Pide al cliente que hable más acerca de cada valor concreto.  
"¿Qué palabras usarías para describir tu valor de 'conexión'?"
6. Haz que el cliente siga buscando más nuevos momentos memorables, más experiencias ricas y plenas.

Recuerda que las palabras son un mero instrumento; lo que pretendes suscitar en tu cliente es la experiencia de conectar con ese valor y de respetarlo y cultivarlo.