

LENGUAJE IMEVI





Regla de Oro

Asesores - Recepción

“De consideración
permanente en
todos los diálogos”

V

Verbalizar las acciones

E

Empatizar con Agradecimiento

A

Autoestima: Halagos



VEA debe ser aplicado a lo largo de cada una de las interacciones con su cliente, el **VEA** es el paso obligado en una atención de servicio Excelente.

Regla 1. Verbalice sus acciones.

- Mientras satisface la necesidad de su Cliente puede seguir interactuando con él. Piense en voz alta. Dígale a su Cliente lo que está haciendo por él.
- Mantenga el contacto visual, demuestre su alegría.
- Interactúe verbalizando las acciones que realiza por él, y haga uso de su lenguaje no verbal.

Regla 2. Empatizar con Agradecimiento.



Empatizar: Colocarse del lado de su cliente.

a

EN LO VERBAL: Frases de apoyo: Lo entiendo, lo comprendo, si estuviera en su lugar...

b

EN LO NO VERBAL: Asentir con la cabeza, doblar la boca hacia abajo, cara de preocupación, arquear las cejas, mano en el corazón.

Agradezca para desarmar.

Agradezca la oportunidad de explicarle, de conocer su situación, agradezca por comentarle a usted la incomodidad o molestia, agradezca que le haya permitido atenderlo.

a

Regla 3. Autoestima. Halagos.

- Elogie y halague positivamente.
- Felicite al Cliente cuando corresponda.
- Tenga en cuenta que el propósito es generar confianza.
- Reconozca en voz alta los logros, objetivos, tiempo, paciencia, que usted pueda advertir de su cliente.

PREFIJOS

Reglas de Oro VEA



VA

A light pink rounded rectangular card with a red horizontal band at the top. The band contains a white five-pointed star. The letters 'VA' are printed in black in the center of the card.



EA

A light pink rounded rectangular card with a red horizontal band at the top. The band contains a white five-pointed star. The letters 'EA' are printed in black in the center of the card.



AH

A light pink rounded rectangular card with a red horizontal band at the top. The band contains a white five-pointed star. The letters 'AH' are printed in black in the center of the card.

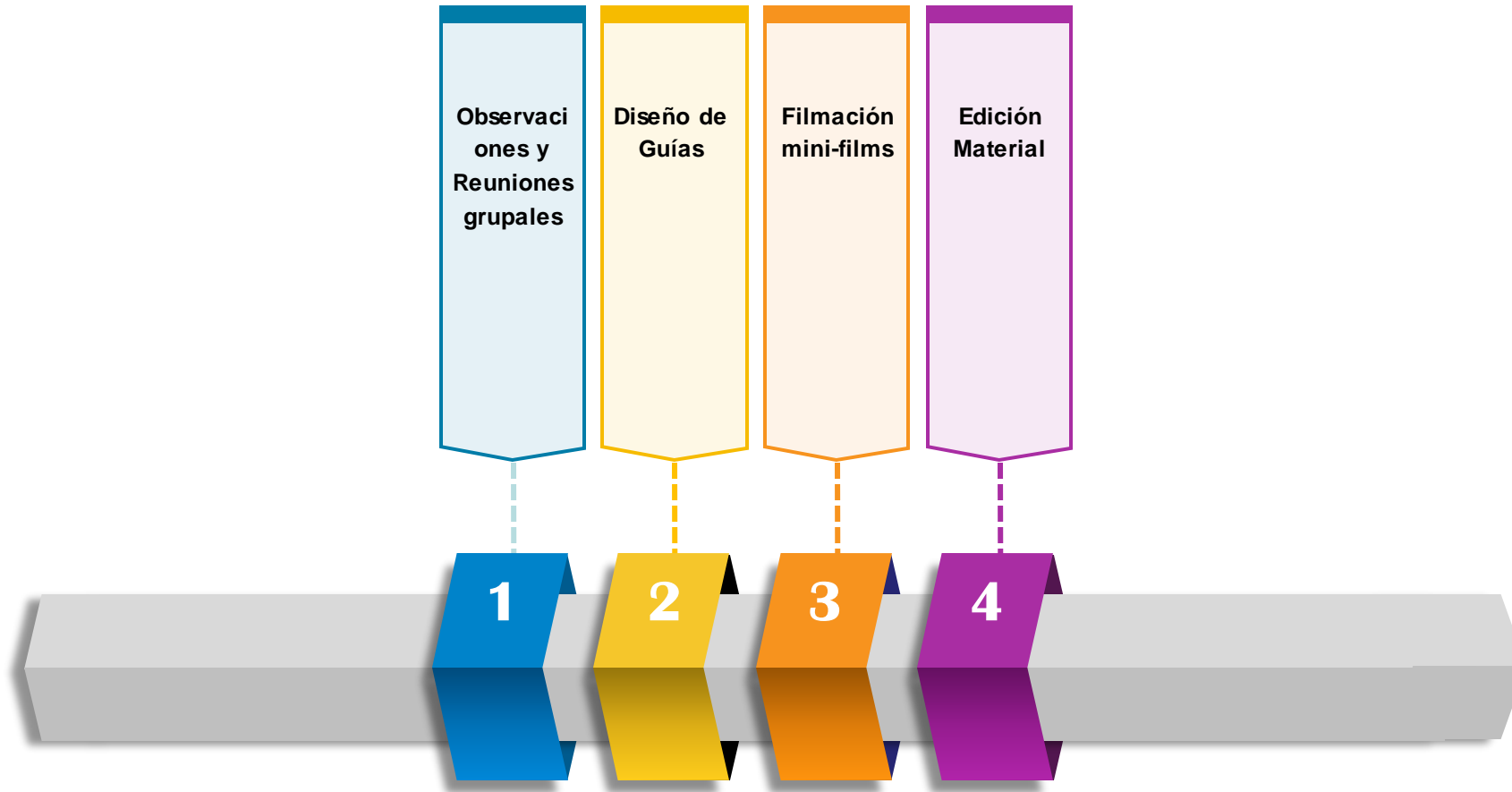
COMPONENTE ESTRATÉGICO

El Lenguaje de Ventas:

A

Anticípese a las objeciones

La construcción



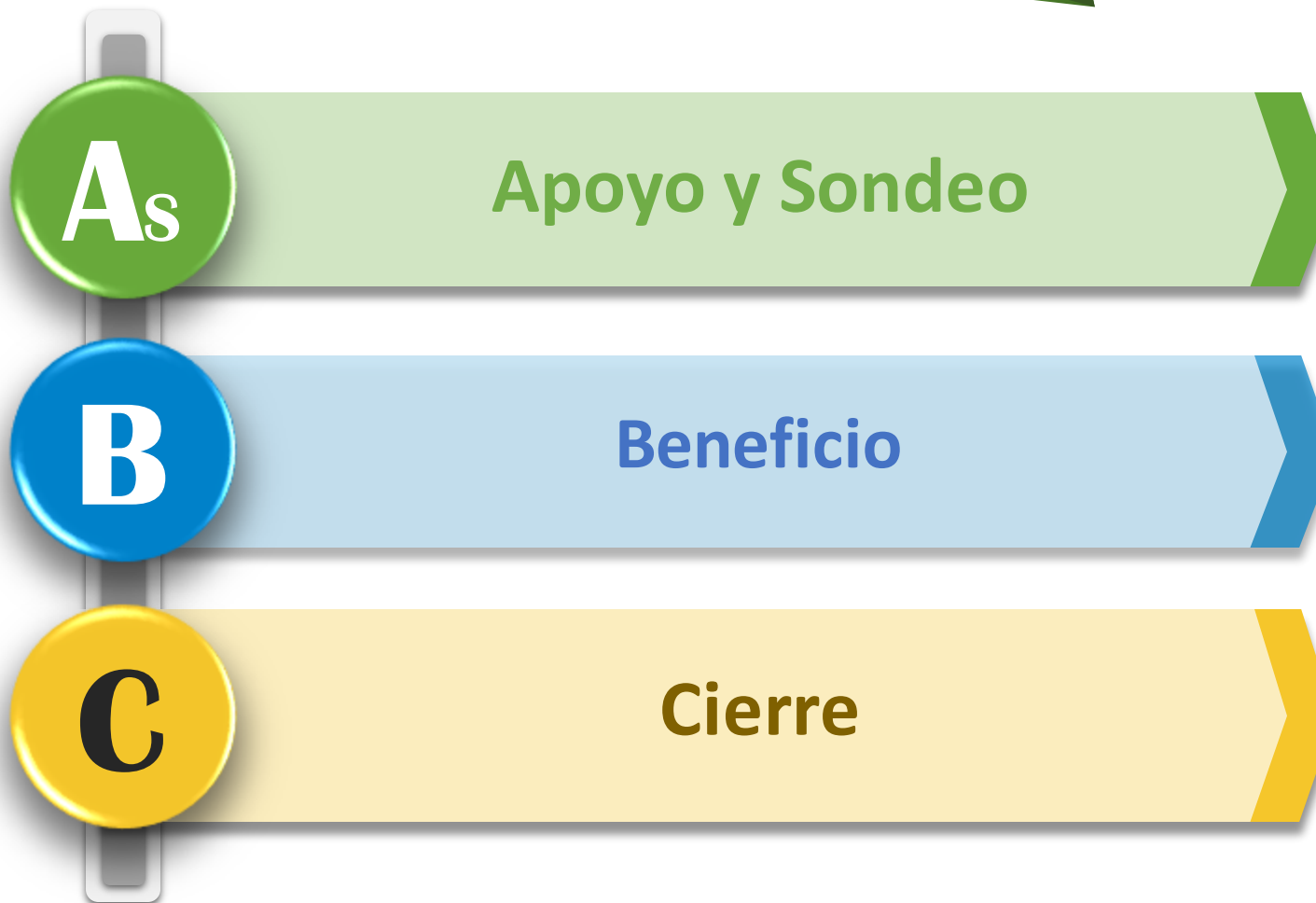
Las Objeciones





ABC Ventas

Aseores -
Optómetras



Paso 1. Apoyo

- Es la Empatía del servicio.
Del Lenguaje VEA
- Solidarizarse con el cliente –
paciente. No llevarle la contraria
- Frases de Ejemplo: Lo entiendo, Lo
comprendo, Tiene razón...

Paso 2. Sondeo

- Preguntar para entender los miedos
- Entender para argumentar con un
beneficio



Paso 3. Beneficio



- La característica es un adjetivo del producto, ejemplo :

- Las zapatillas de Cenicienta eran de Cristal.

- El beneficio es el valor que para el cliente tiene esa característica.

- ... Como eran de Cristal, Cenicienta se sentía única en la fiesta. Se sentía admirada, deseada y única.

Paso 3. Beneficio

-

C: La película antirreflejo del AR CLARYTI hace que se ensucien y se empañen menos

-

B: Lo que aumenta su concentración evitando un accidente en su trabajo.

-

C: La película antirreflejo del AR CLARYTI brinda hasta un 80% más de transmisión de luz

-

B: lo que le permite esforzarse menos y así realizar sus actividades de manera mas descansada.





Paso 3. Beneficio



-

C: El tratamiento AR SAPPHIRE AVANCE UV tiene una capa extra protección a la radiación solar, lo que previene la formación de terigios y cataratas.

-

B: Así su cuerpo avanzará en edad pero sus ojos siempre se conservarán jóvenes.

-

C: FUTUREX G3 BLUE PROTECT STELL B tiene un protección especial contra la luz azul generada por las pantallas de computador y de televisores Led

-

B: lo que le permite proteger sus ciclos de sueño, dormir plenteramente y así despertar descansado todos los días.

Paso 3. Beneficio

B



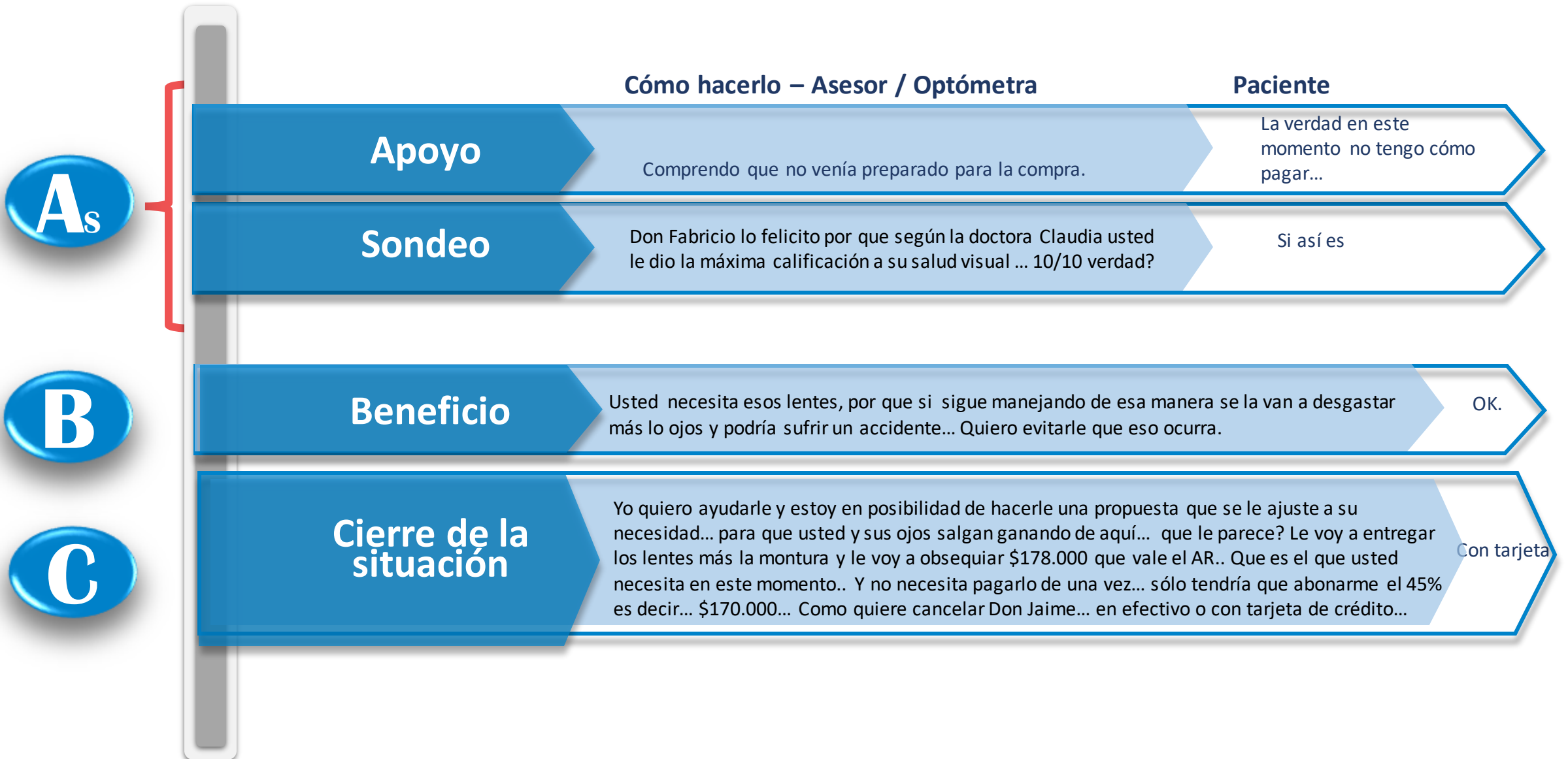
-
-

Decir el beneficio es elevar el valor del producto con el único objetivo de disipar o atenuar los miedos.

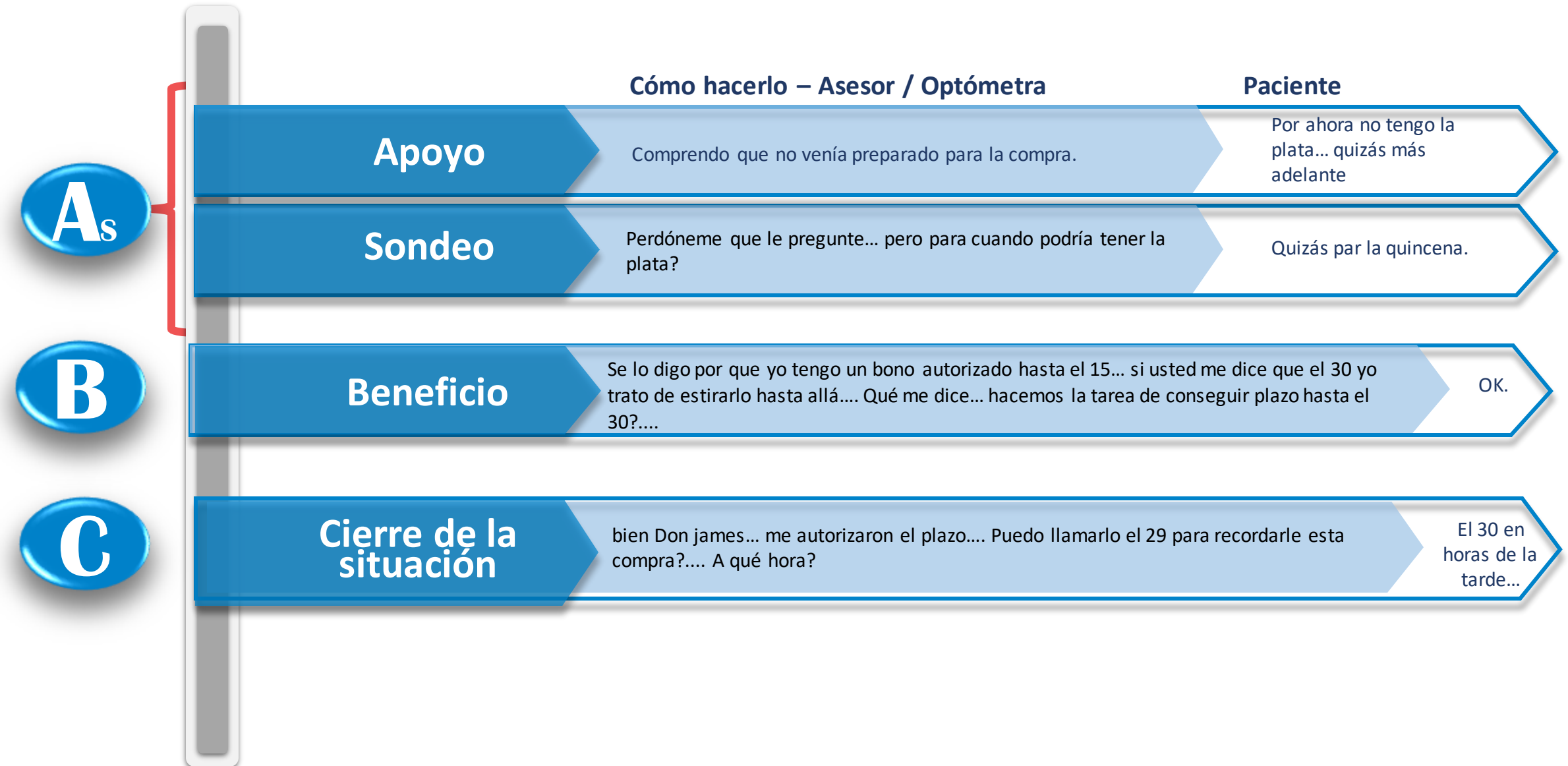
Paso 4. Cierre.

- Es la acción de hacer avanzar al cliente hacia la compra del producto.
- El objetivo es generar un compromiso de parte del cliente.

Situación 1. El cliente que después de haberle presentado todas las alternativas de pago no tiene como pagar...



Situación 2. El cliente que después de haberle presentado todas las alternativas afirma que por ahora no tiene la plata.



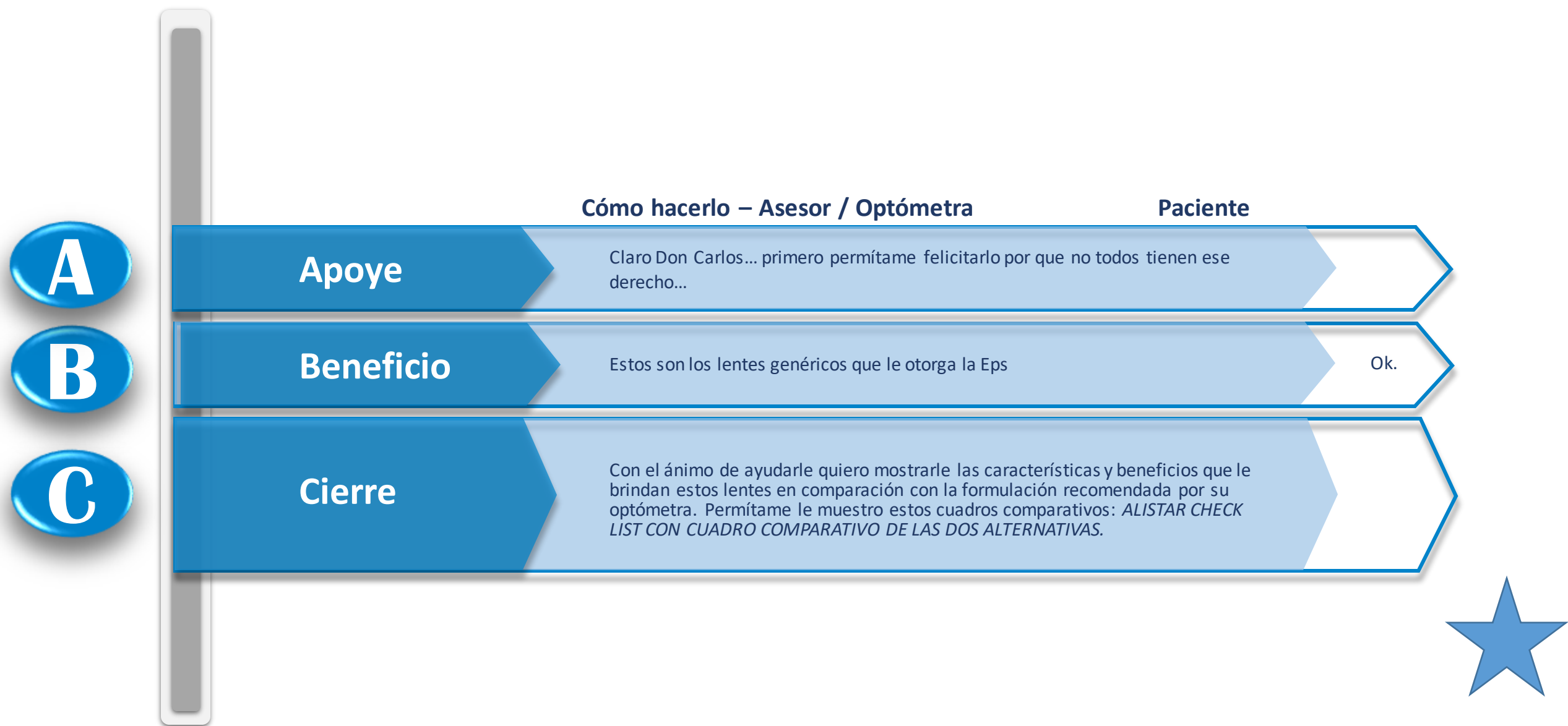
Situación 3. Es que no traje plata para comprar hoy.



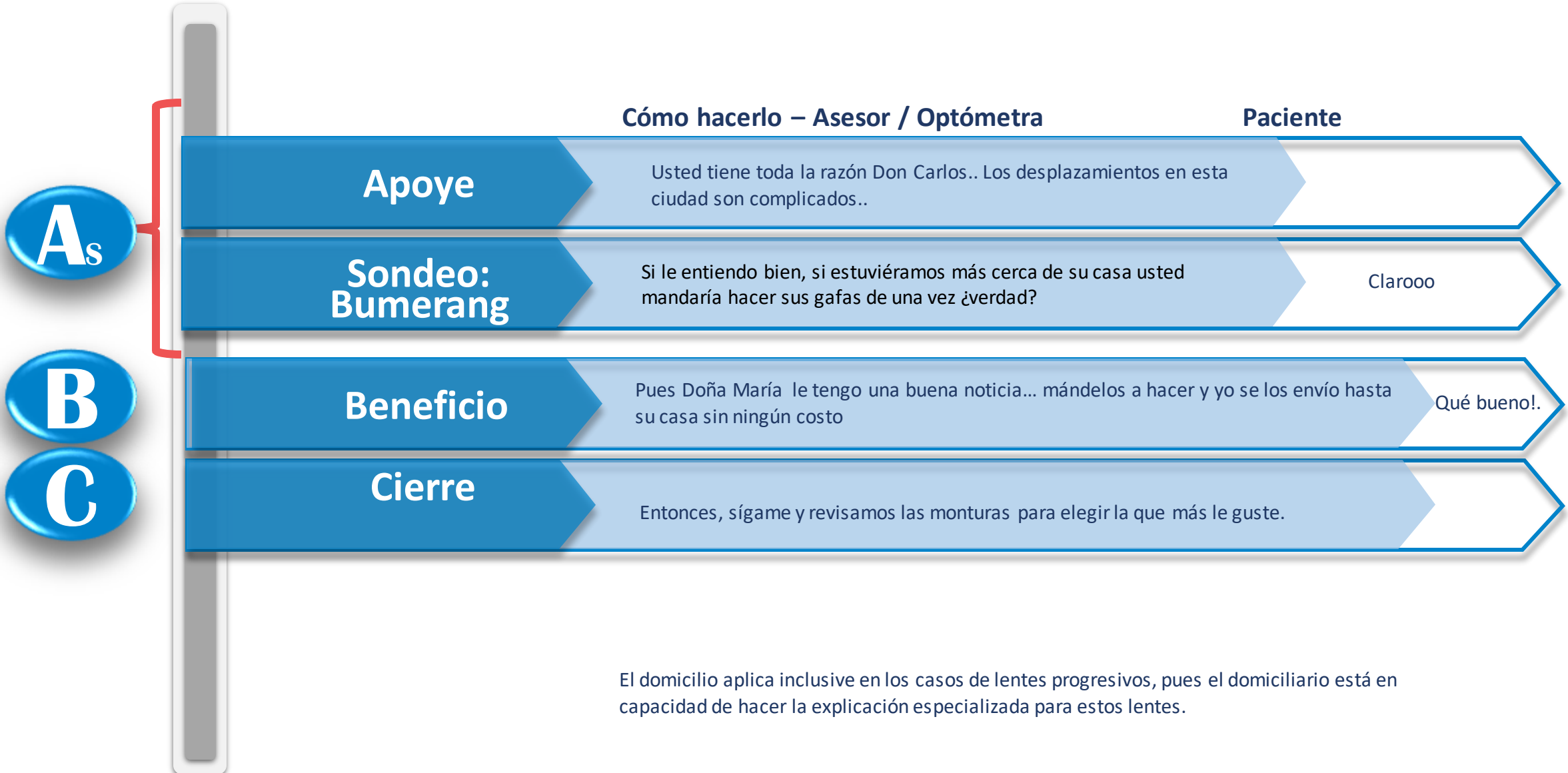
Situación 4. Es que Imevi es muy costoso.



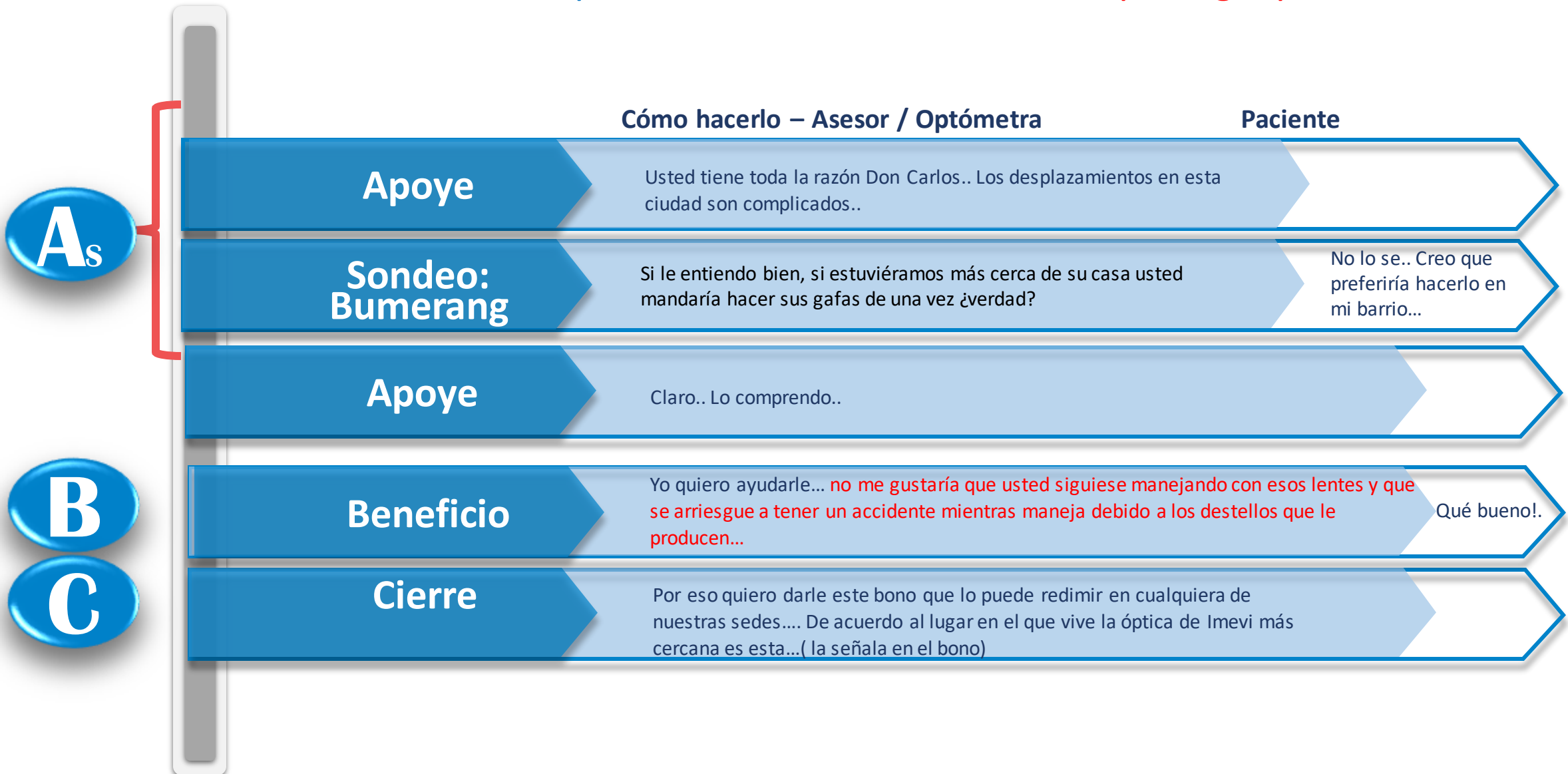
Situación 5. ¿Cuáles son los lentes que me da la eps?



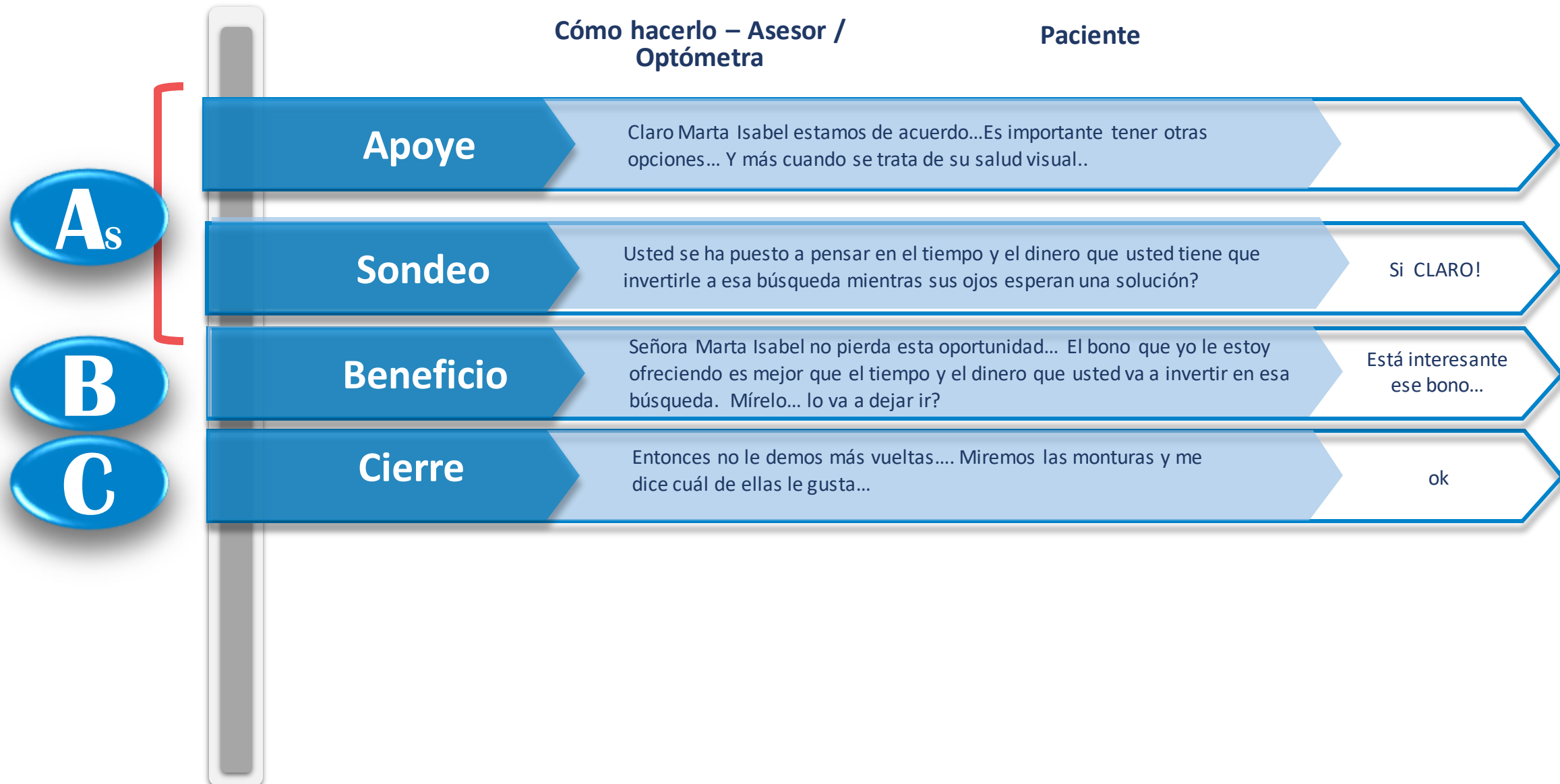
Situación 6. Como la cita me dieron lejos de mi casa yo prefiero comprar ahí cerca. “Para que enredarme comprando aquí y tener que venir a recoger cuando puedo hacerlo cerca a mi casa, en la óptica de mi barrio”.



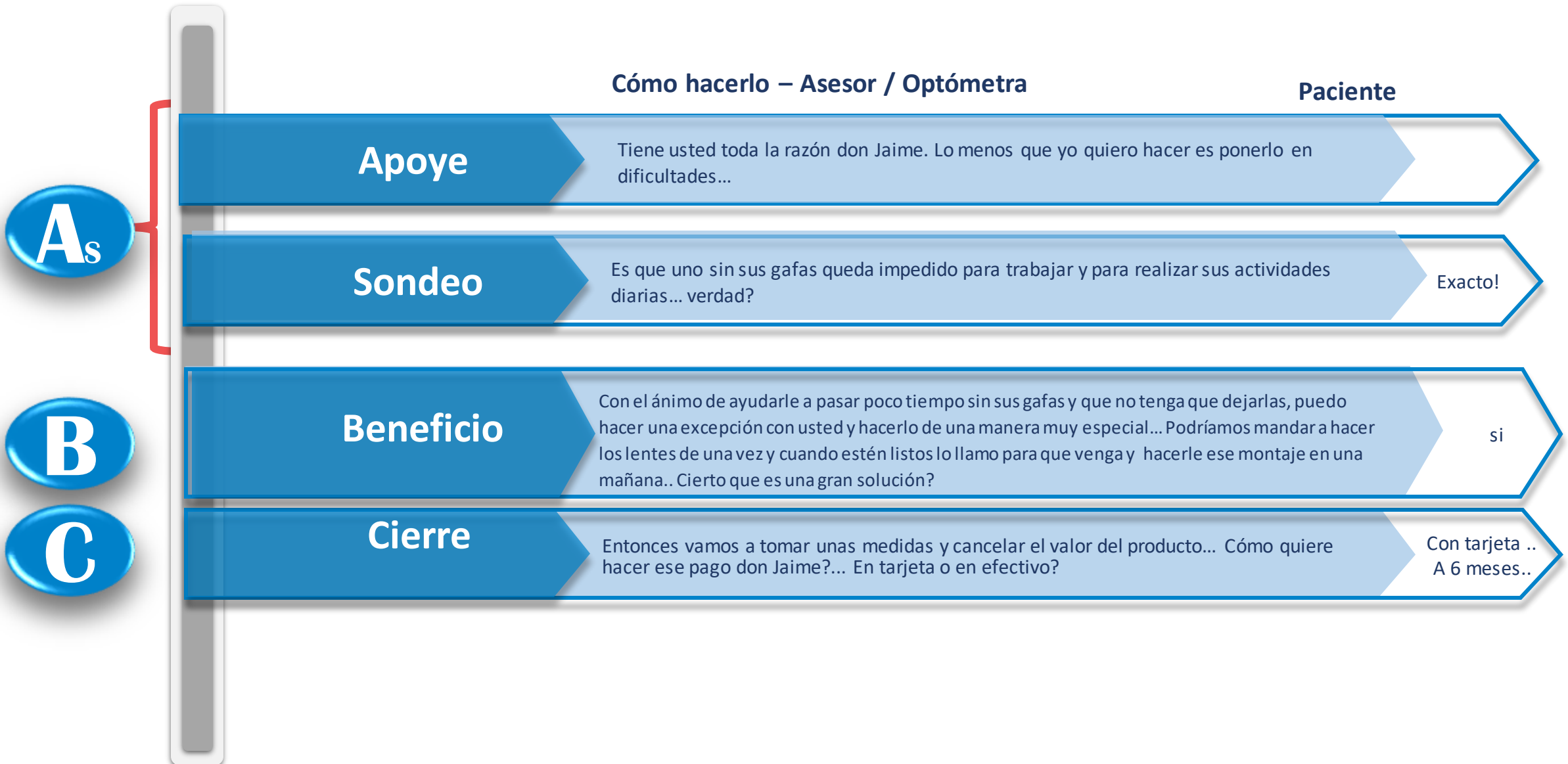
Situación 7. Como la cita me dieron lejos de mi casa yo prefiero comprar ahí cerca. “Para que enredarme comprando acá y tener que venir a recoger cuando puedo hacerlo cerca a mi casa, en la óptica de mi barrio”. **En caso de que diga que no al domicilio**



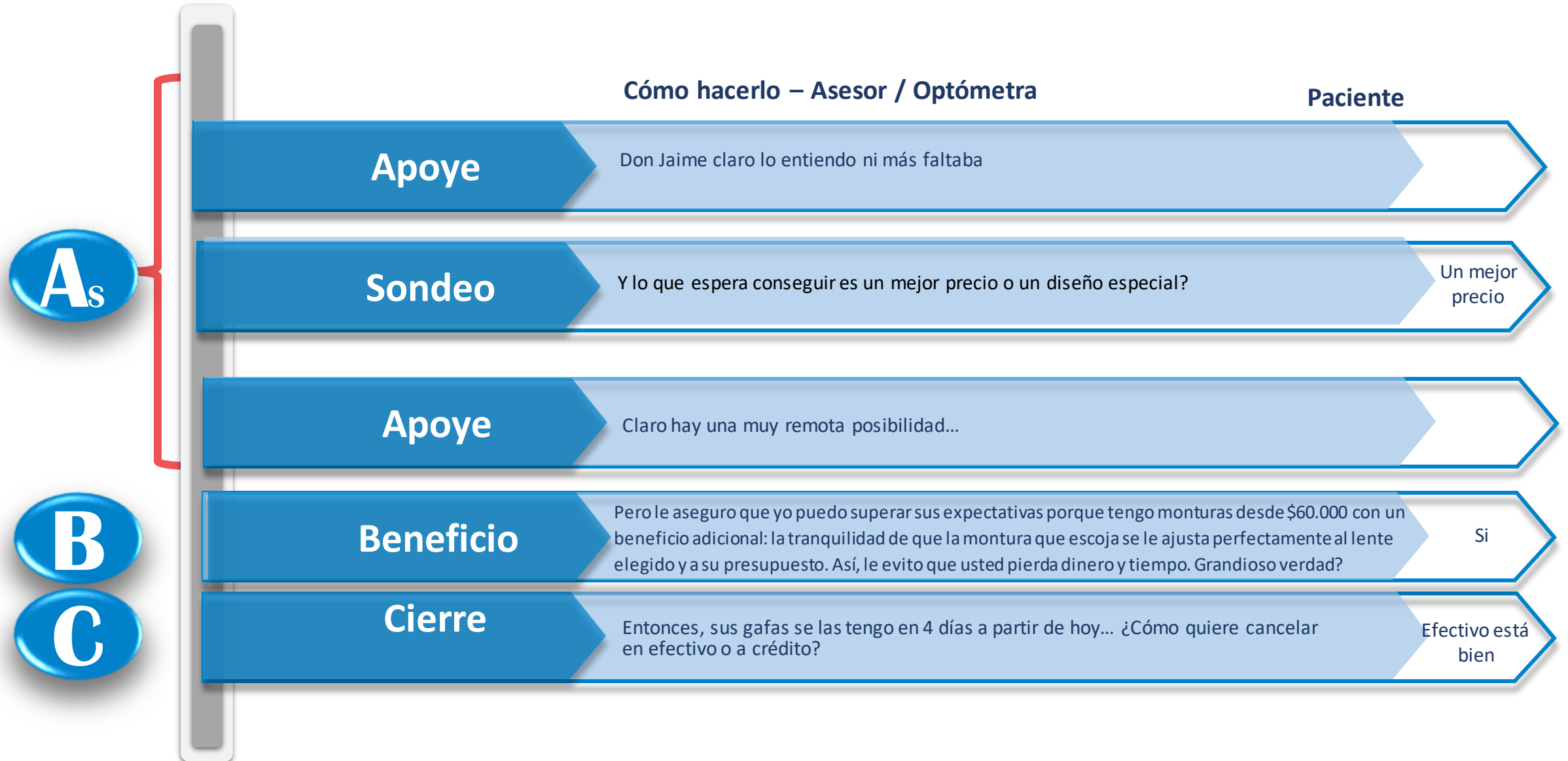
Situación 8. La verdad yo quisiera seguir cotizando



Situación 9. El usuario dice: “La verdad me encanta esta montura y no se la puedo dejar porque cómo hago para trabajar”...



Situación 10. El cliente dice: “Yo consigo la montura por mi cuenta” (precio)



Situación 11. El cliente dice: “Yo consigo la montura por mi cuenta” (diseño)

A_s

Apoye

Don Jaime claro lo entiendo ni más faltaba

Sondeo

Y lo que espera conseguir es un mejor precio o un diseño especial?

Por diseño

Apoye

Claro... uno tiene que sentirse a gusto... uno sólo se viste con lo que se siente cómodo...

Sondeo

Y ese diseño es una montura al aire o es completa?

Al aire

Apoye

Al aire... muy bien tiene muy buen gusto

Sondeo

Y es metálica o en acetato
Y tiene algún color en especial?
Alguna marca en mente?

En acetato.
Rojo..
No

Beneficio

Bueno Don Jaime... Rojas, en acetato y con el lente al aire le tengo todas estas opciones.... Con un beneficio adicional: la tranquilidad de que la montura que escoja se le ajusta perfectamente al lente elegido y a su presupuesto. Así, le evito que usted pierda dinero y tiempo. Grandioso verdad?

Si

Cierre

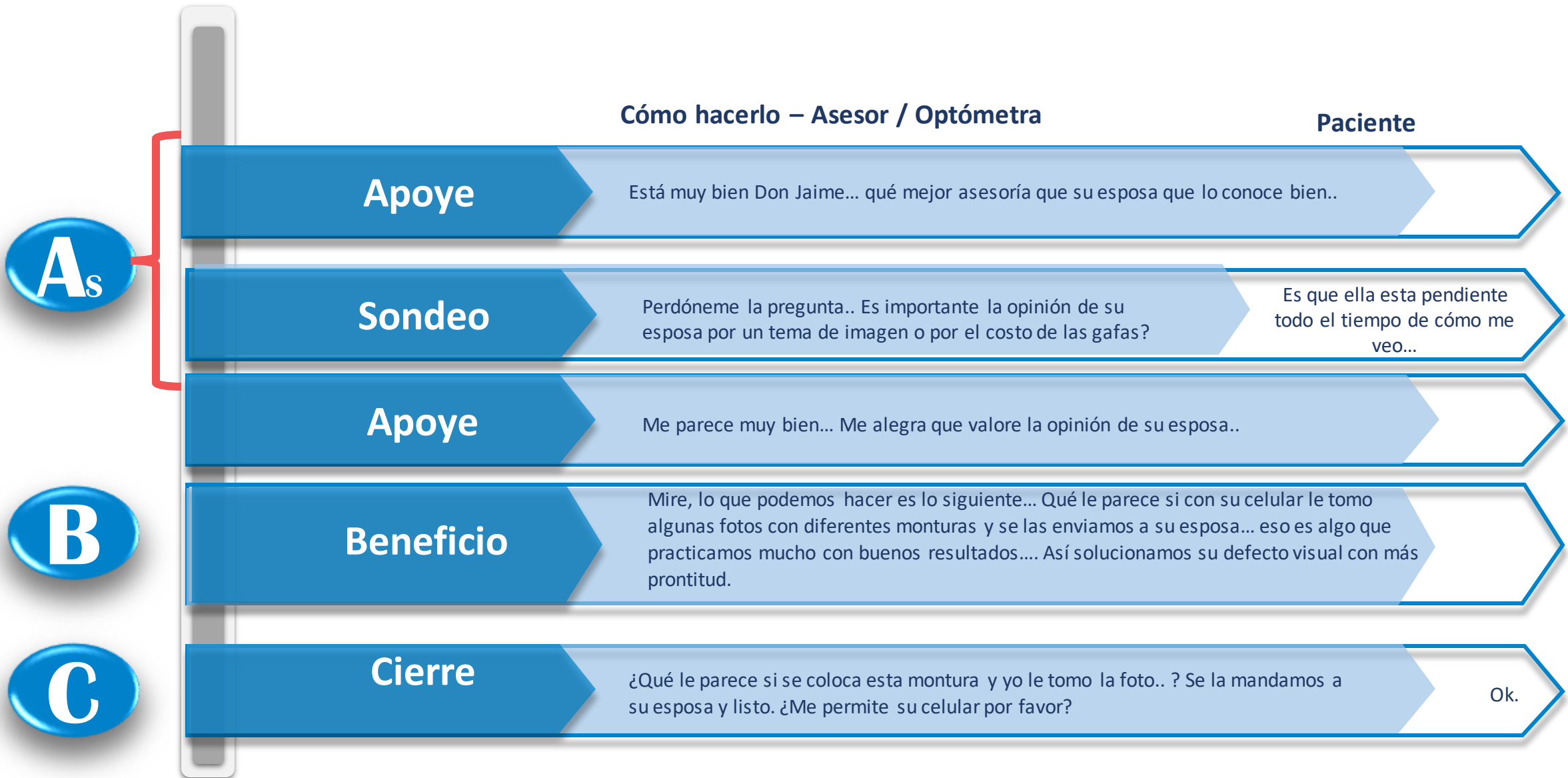
Veo que estas son las que más le gustan... Estas tienen un valor de XXXXXXXX y se las puedo tener en 4 días a partir de hoy... ¿Cómo quiere cancelar en efectivo o a crédito?

Efectivo está bien

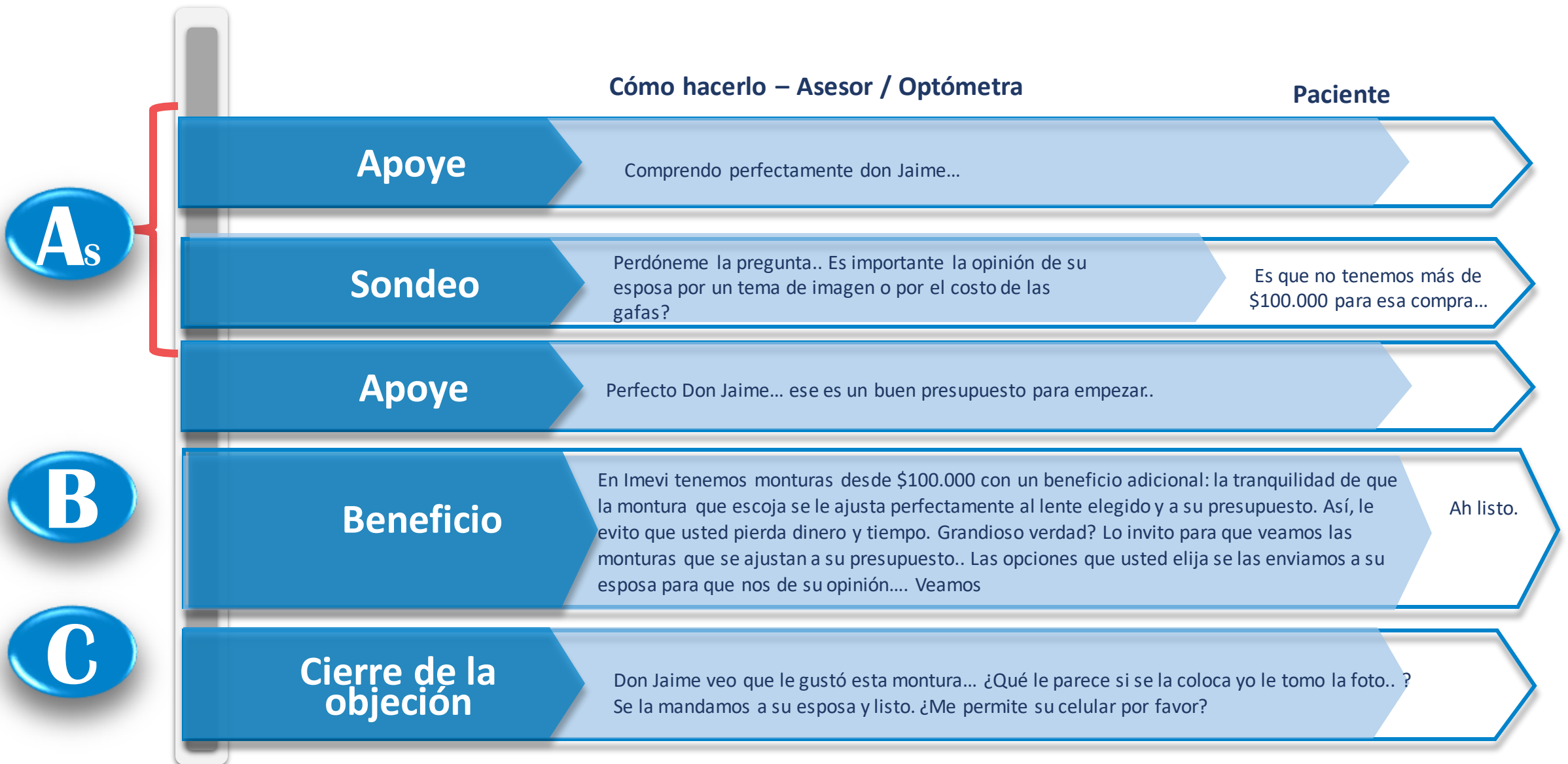
B

C

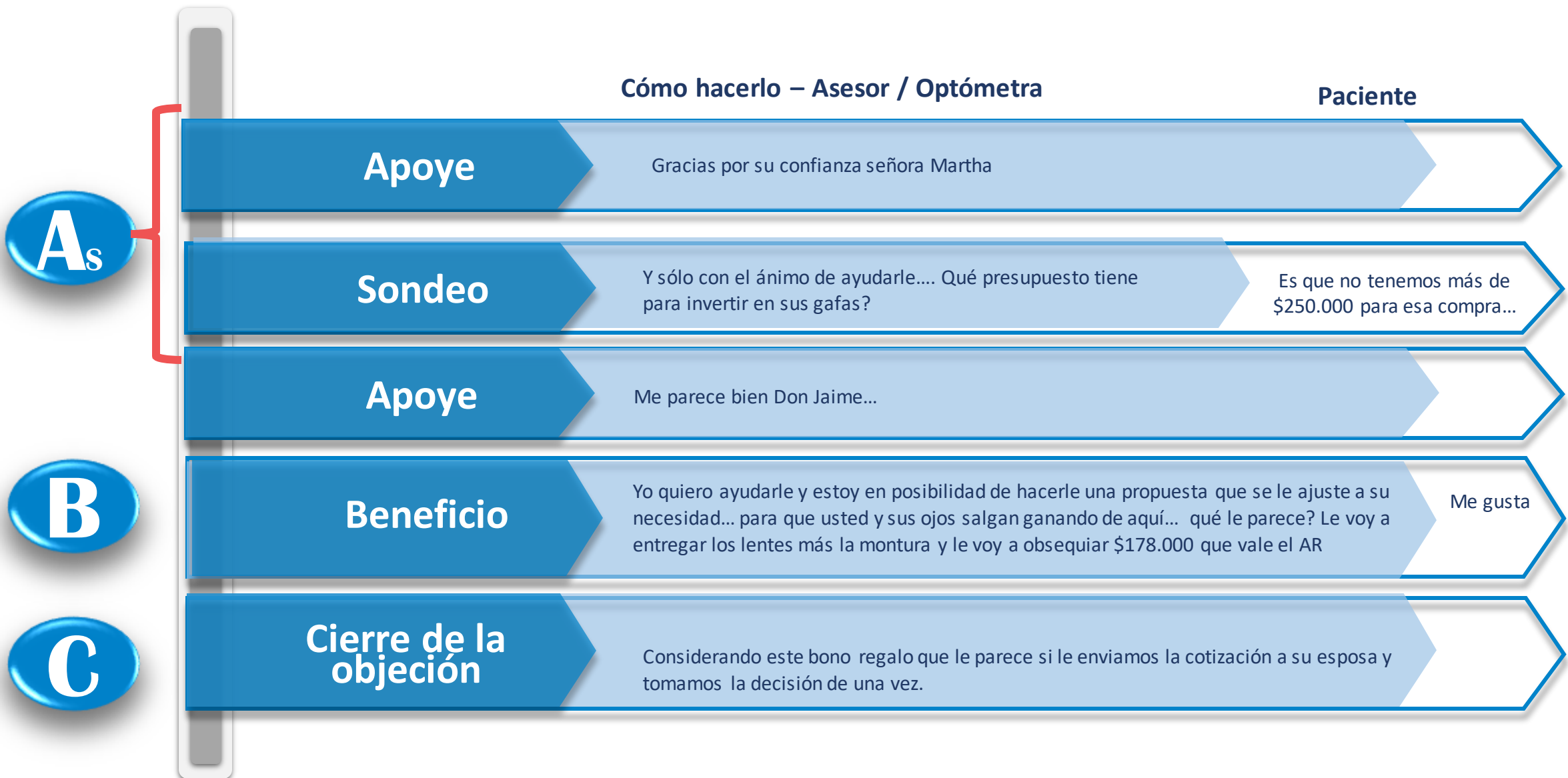
Situación 12. Debo consultar (la montura) con mi esposa.



Situación 13. Debo consultar (el costo) con mi esposa.



Situación 14. Debo consultar con mi esposa.. Es que todo se me sale del presupuesto



Situación 15. Debo consultarlo con mi esposa. “La verdad es que mi esposa ahora no tiene tiempo de recibir fotos ni nada”...

	Cómo hacerlo – Asesor / Optómetra	Paciente
As	Apoye	Comprendo: Veo que su señora es una persona muy ocupada
	Sondeo	¿Usted calificó 10/10 cierto? O sea que usted esta de acuerdo conmigo en que su salud visual es lo más importante verdad? .
B	Beneficio	Mi deber es asesorarlo y no me gustaría que usted siguiese manejando con esos lentes y que se arriesgue a tener un accidente mientras maneja debido a los destellos que le producen... OK.
C	Cierre	Quiero proponerle lo siguiente... Le voy a hacer entrega de este bono para que lo haga efectivo antes del sábado.... Si viene antes del sábado con su esposa podemos revisar con ella todas las opciones para tomar una decisión cuanto antes...

Cómo hacerlo – Asesor/ Optómetra

Paciente

T

Transmita
seguridad y servicio
llamando al asesor

Hola Camila, te agradezco si vienes para conversar sobre el paciente Don José

1

O

Organice un resumen y
entrégueselo al asesor

Don José acaba de darle una calificación de 10/10 a su salud visual... él es sastre y trabaja mínimo 9 horas al día de lunes a viernes en su taller. Me cuenta don José que la mayoría del tiempo está de pie y que la luz que usa es toda artificial y que se ha pasado a tecnología LED por el ahorro en consumo de energía. Es por esto y de acuerdo con el examen realizado, le he formulado unos lentes con filtro BLUE+UV de tal suerte que pueda trabajar muy tranquilo al mismo tiempo que hace el resto de sus cosas diarias. La formula no es tan grande así que estoy seguro puedes darle una buena opción para su inversión. Es clave que cuanto antes Don José empiece a usar sus lentes. Así que no nos compliquemos la vida con importaciones ni nada que no sea absolutamente necesario.

2

M

Manifieste que entendió
recibiendo al cliente con
un Autoestima

(Camila) Que trabajador Don José lo felicito por su disciplina, vamos a revisar las opciones.

3

E

Empodere una
despedida con
urgencia

Hasta luego Don José. Gracias por tomarse su salud visual con seriedad.

4

Urgencia

Don José yo sólo espero que usted realmente cuide sus ojos... Aprovechemos que esta a tiempo y no pierda un día más en iniciar su tratamiento