

# 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 de Oro

### 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 de Oro

### 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.

a

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

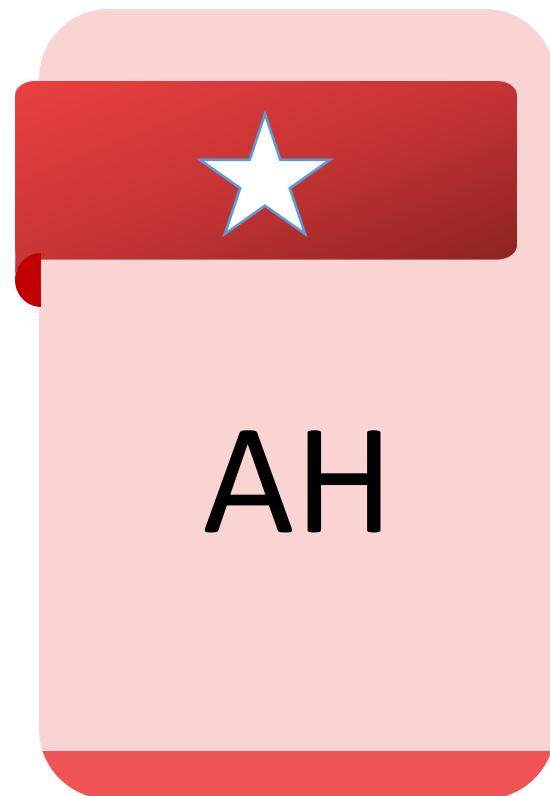
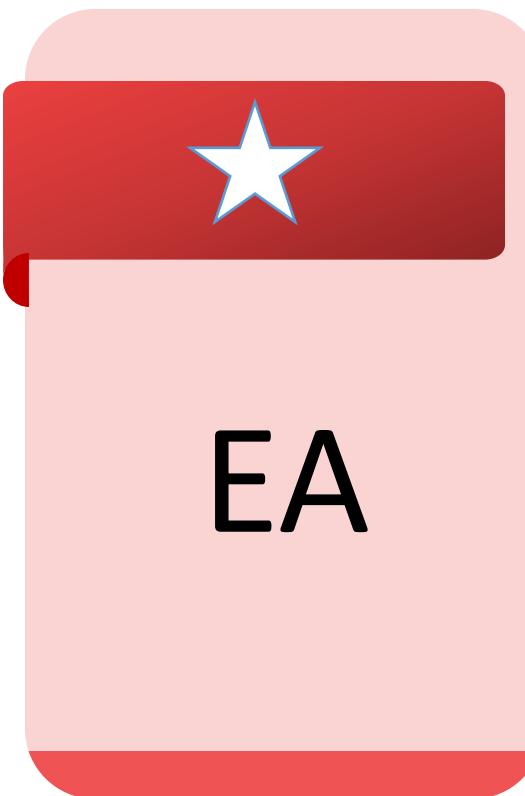
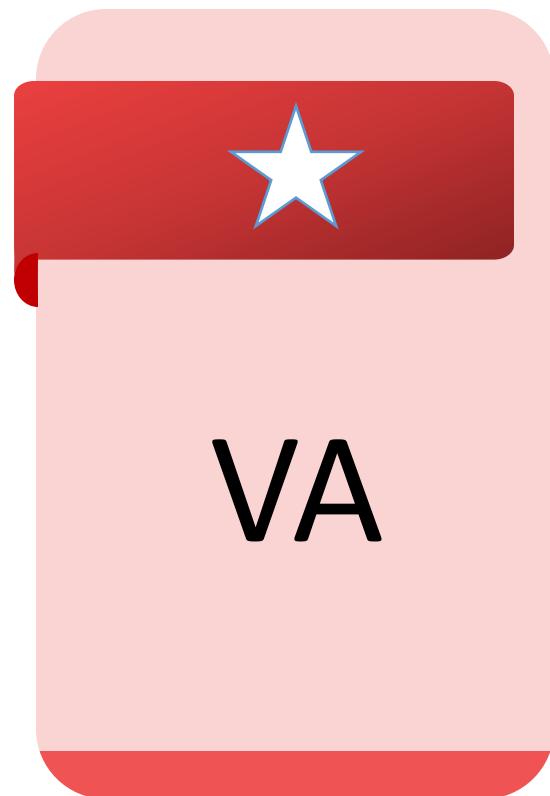
## Regla de Oro

### 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.

Reglas de Oro VEA

# PREFIJOS



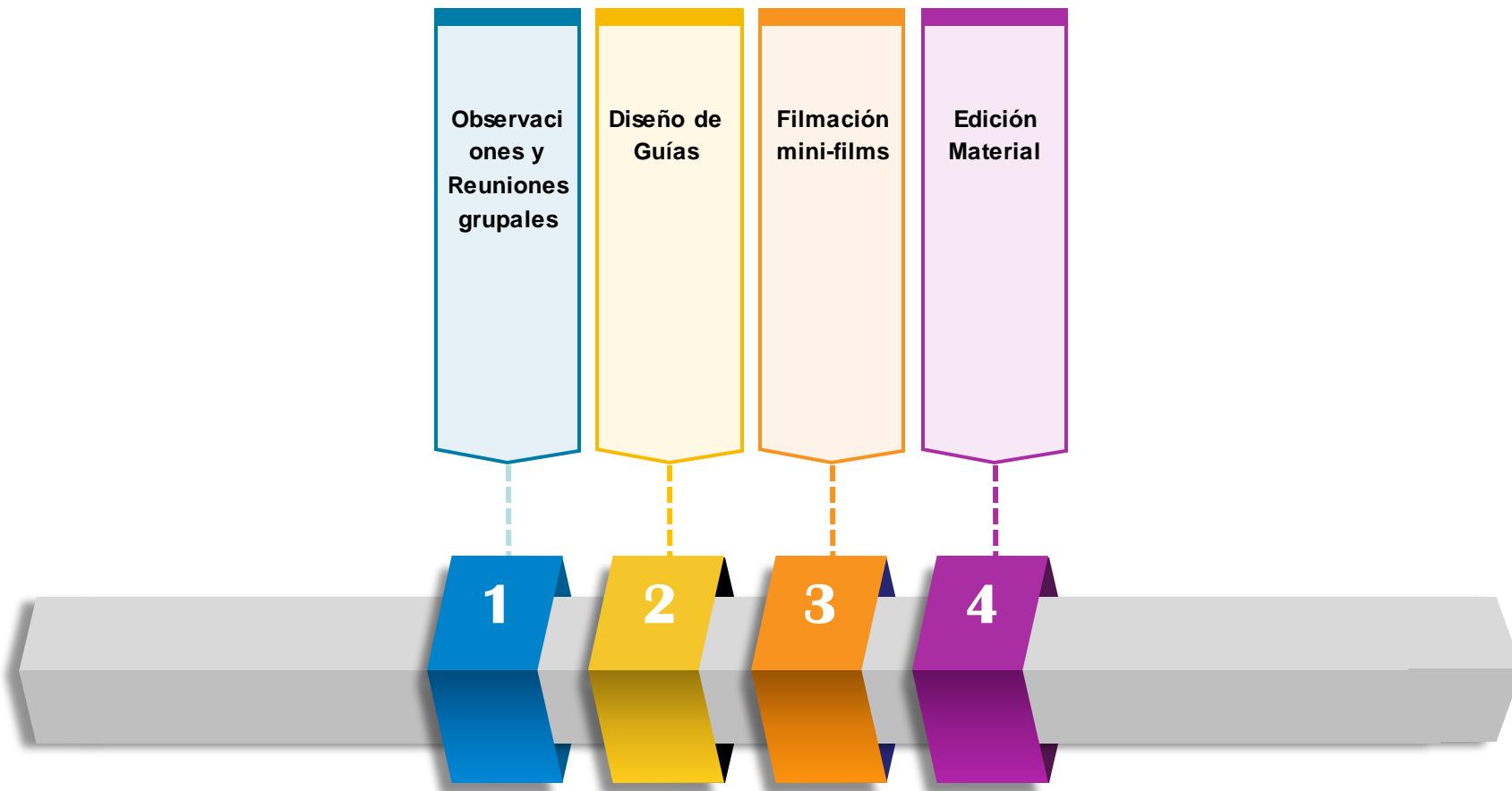
# **COMPONENTE ESTRATÉGICO**

## **El Lenguaje de Ventas:**

**A**

Anticipese a las objeciones

# La construcción



# Las Objetiones





Asesores -  
Optómetras

ABC Ventas

As

Apoyo y Sondeo

B

Beneficio

C

Cierre

## 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.

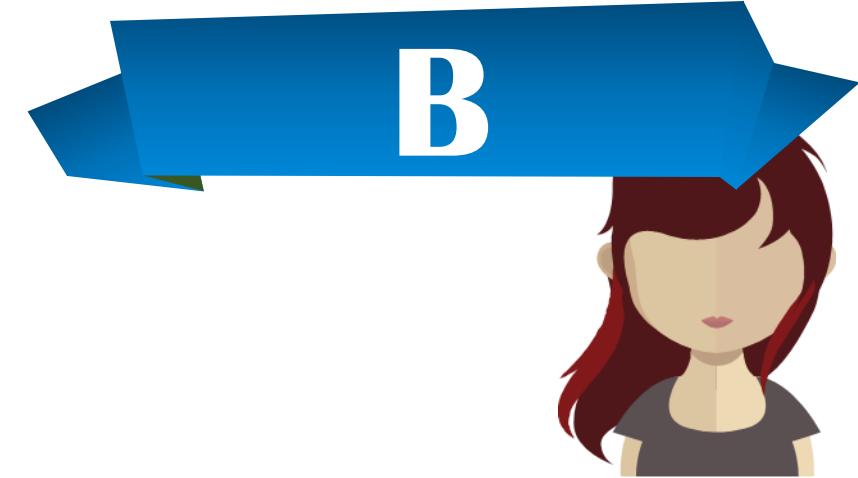




## Paso 3. Beneficio

- 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 placenteramente y así despertar descansado todos los días.





## Paso 3. Beneficio

- 
- 

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



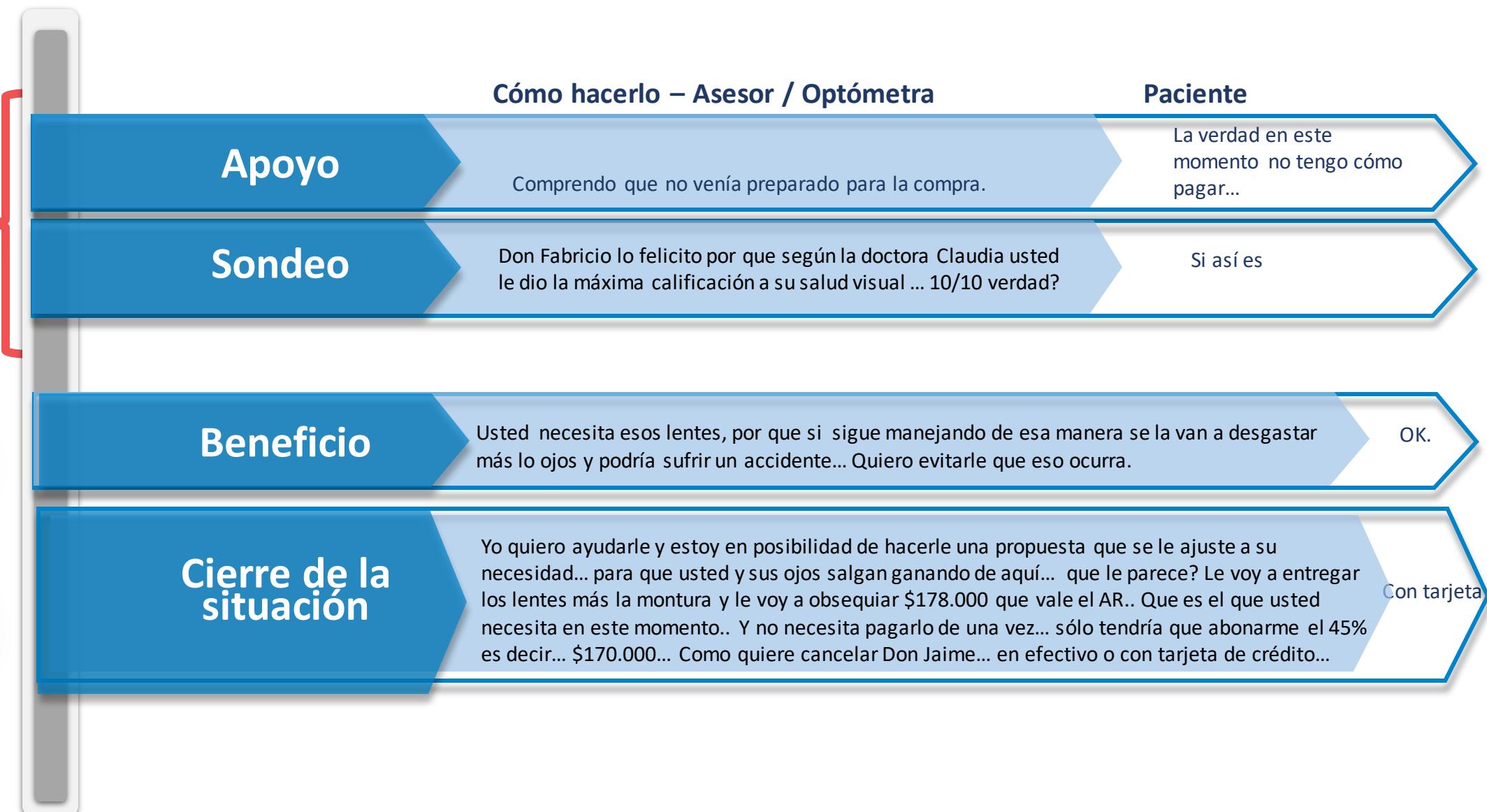
## Paso 4. Cierre.

■ 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...

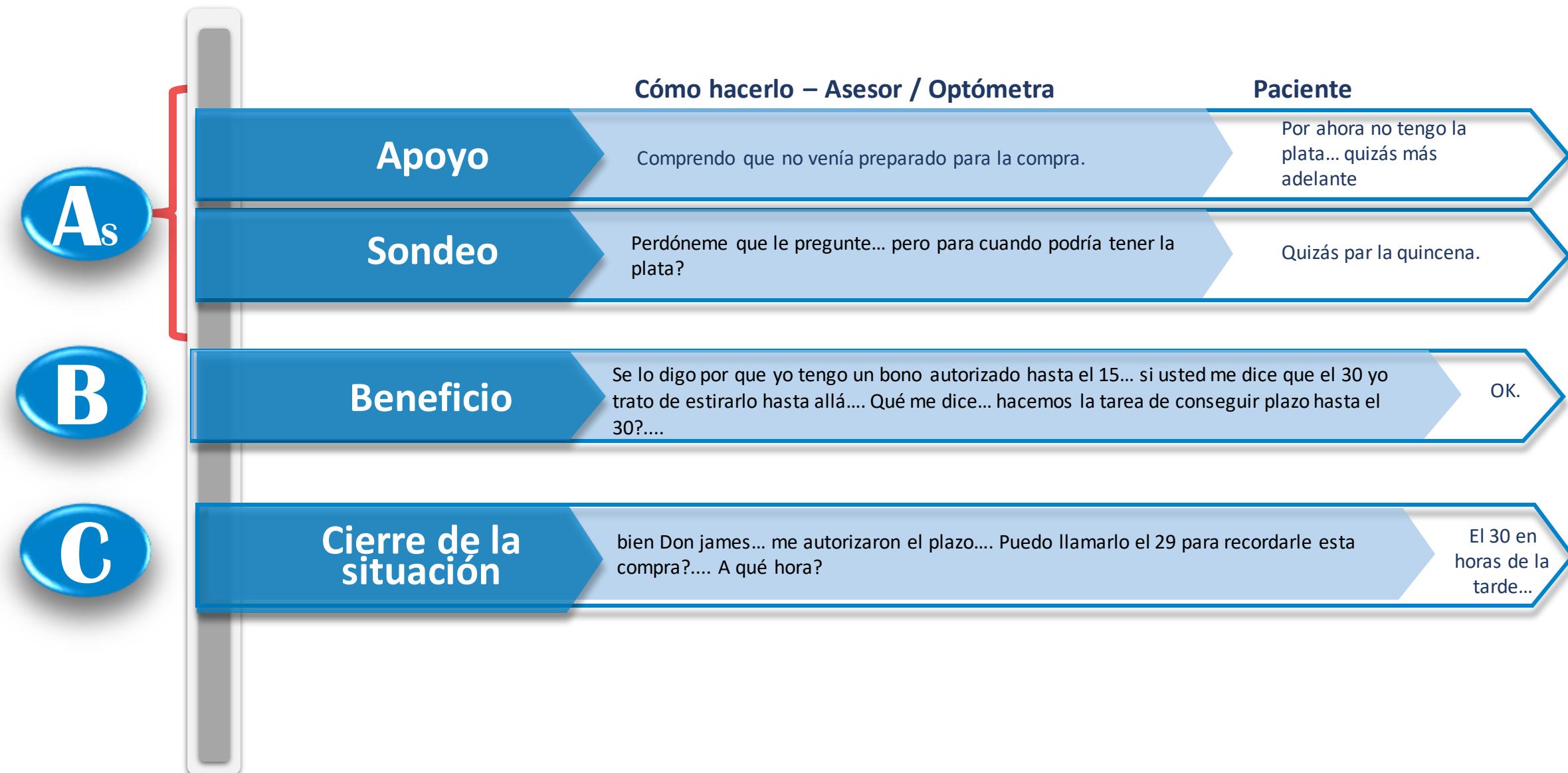
A  
s



B

C

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



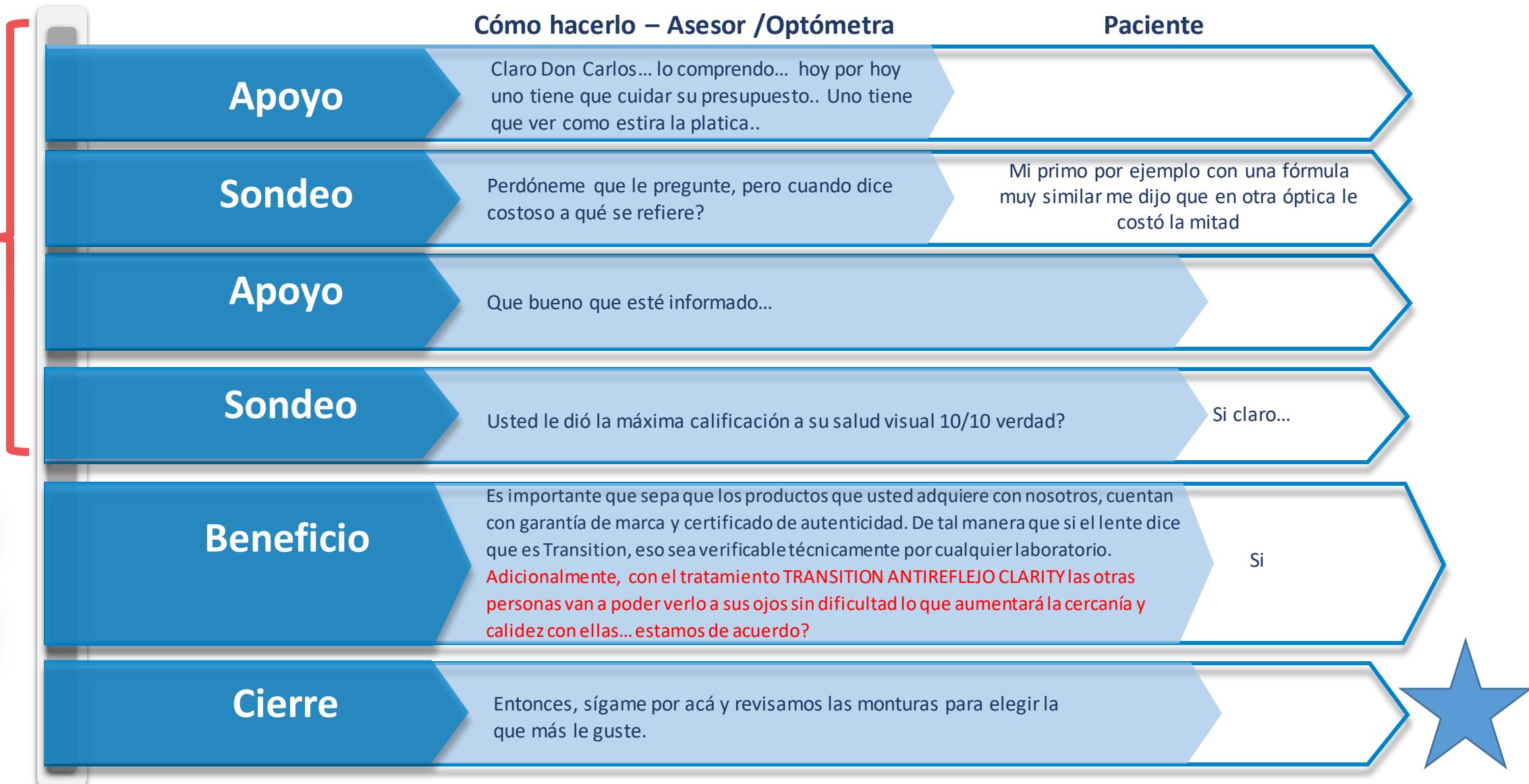
## Situación 3. Es que no traje plata para comprar hoy.



## Situación 4. Es que Imevi es muy costoso.

As

B  
C



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

A  
B  
C

### Cómo hacerlo – Asesor / Optómetra

### Paciente

**Apoye**

Claro Don Carlos... primero permítame felicitarlo por que no todos tienen ese derecho...

**Beneficio**

Estos son los lentes genéricos que le otorga la Eps

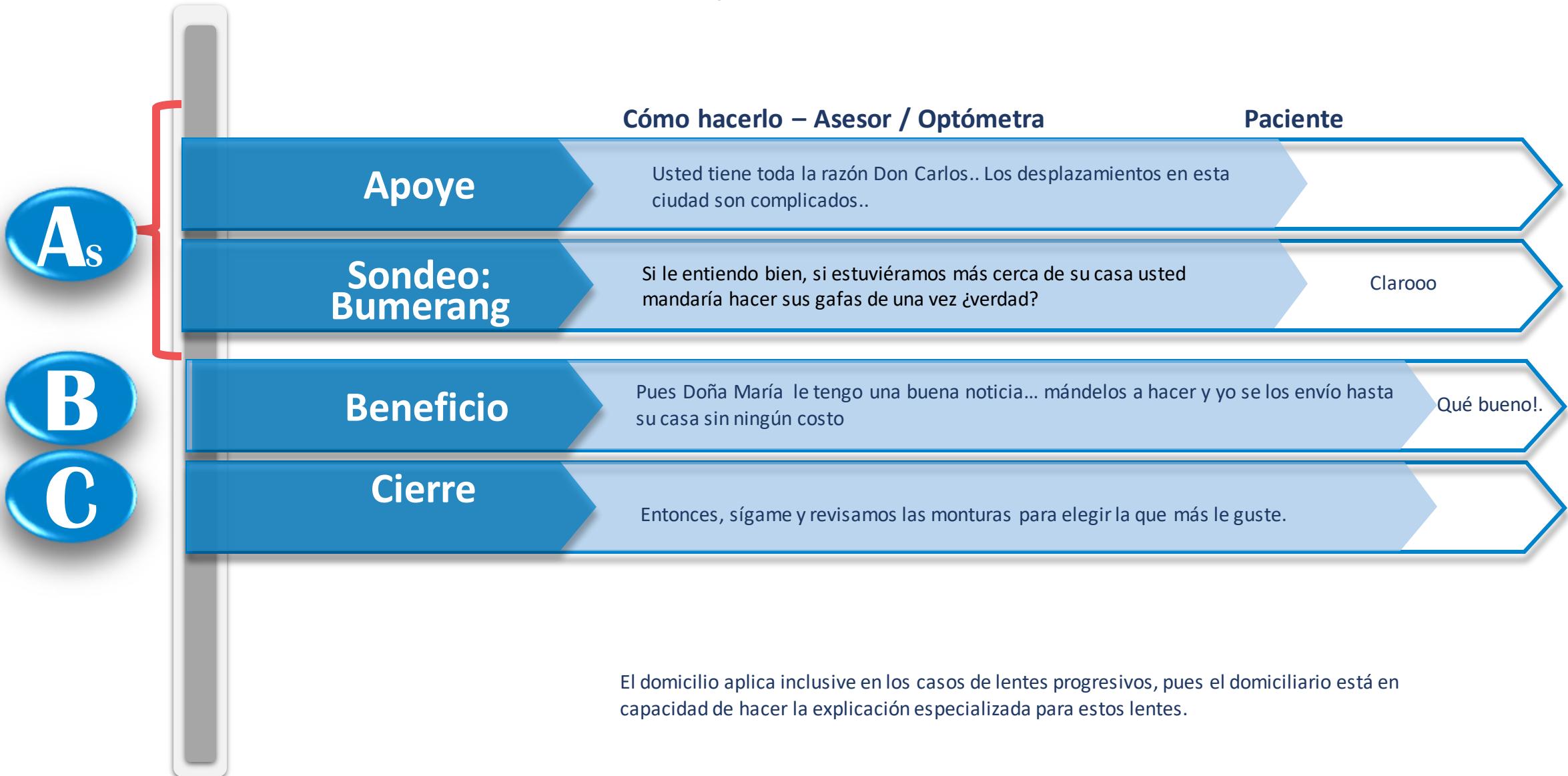
Ok.

**Cierre**

Con el ánimo de ayudarle quiero mostrarle las características y beneficios que le brindan estos lentes en comparación con la formulación recomendada por su optómetra. Permítame le muestro estos cuadros comparativos: *ALISTAR CHECK LIST CON CUADRO COMPARATIVO DE LAS DOS ALTERNATIVAS.*



**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

**A**  
s

Cómo hacerlo – Asesor / Optómetra

Paciente

**Apoye**

Usted tiene toda la razón Don Carlos.. Los desplazamientos en esta ciudad son complicados..

**Sondeo:  
Bumerang**

Si le entiendo bien, si estuviéramos más cerca de su casa usted mandaría hacer sus gafas de una vez ¿verdad?

No lo se.. Creo que preferiría hacerlo en mi barrio...

**Apoye**

Claro.. Lo comprendo..

**B**

**Beneficio**

Yo quiero ayudarle... **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...**

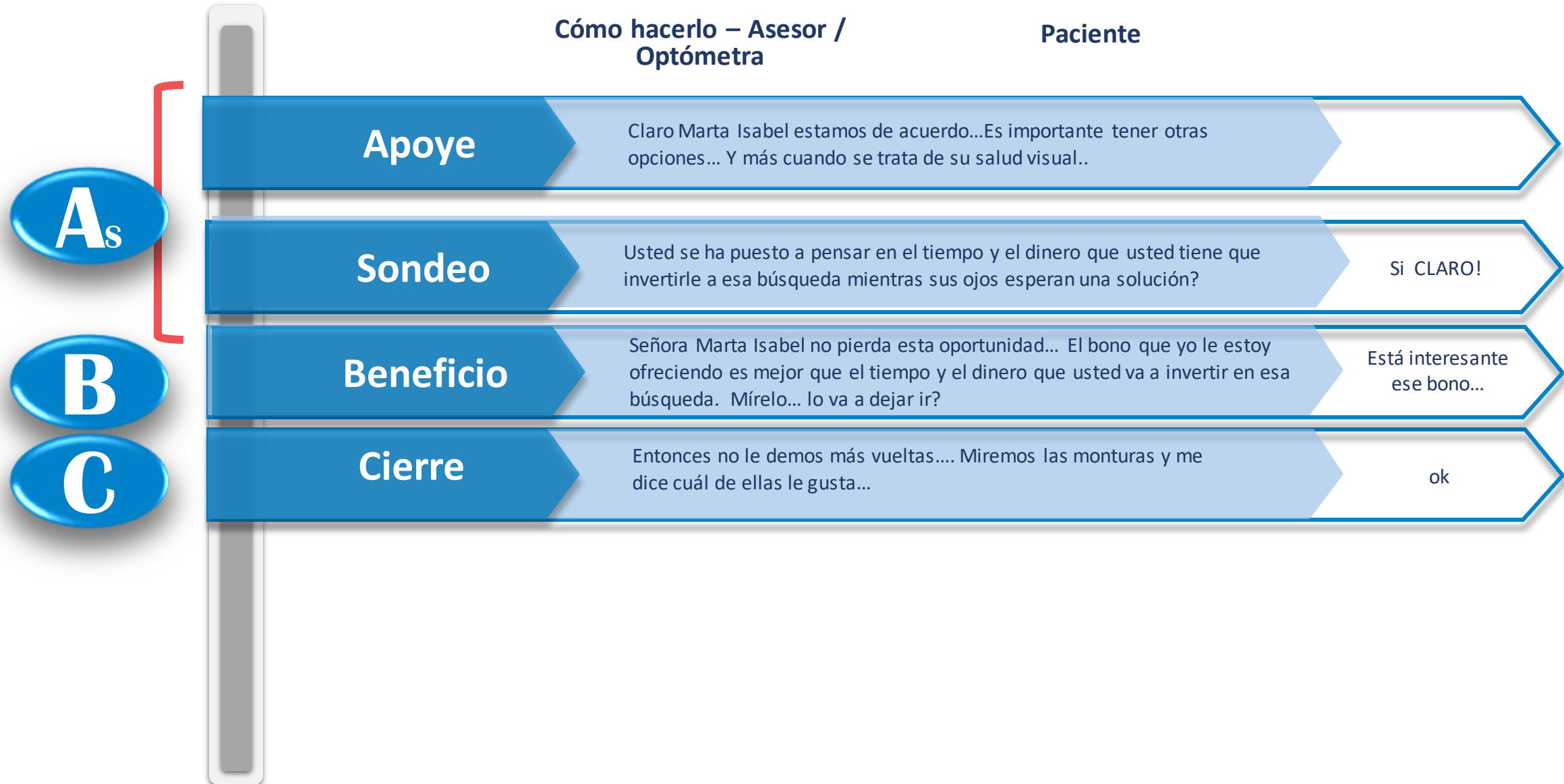
Qué bueno!.

**C**

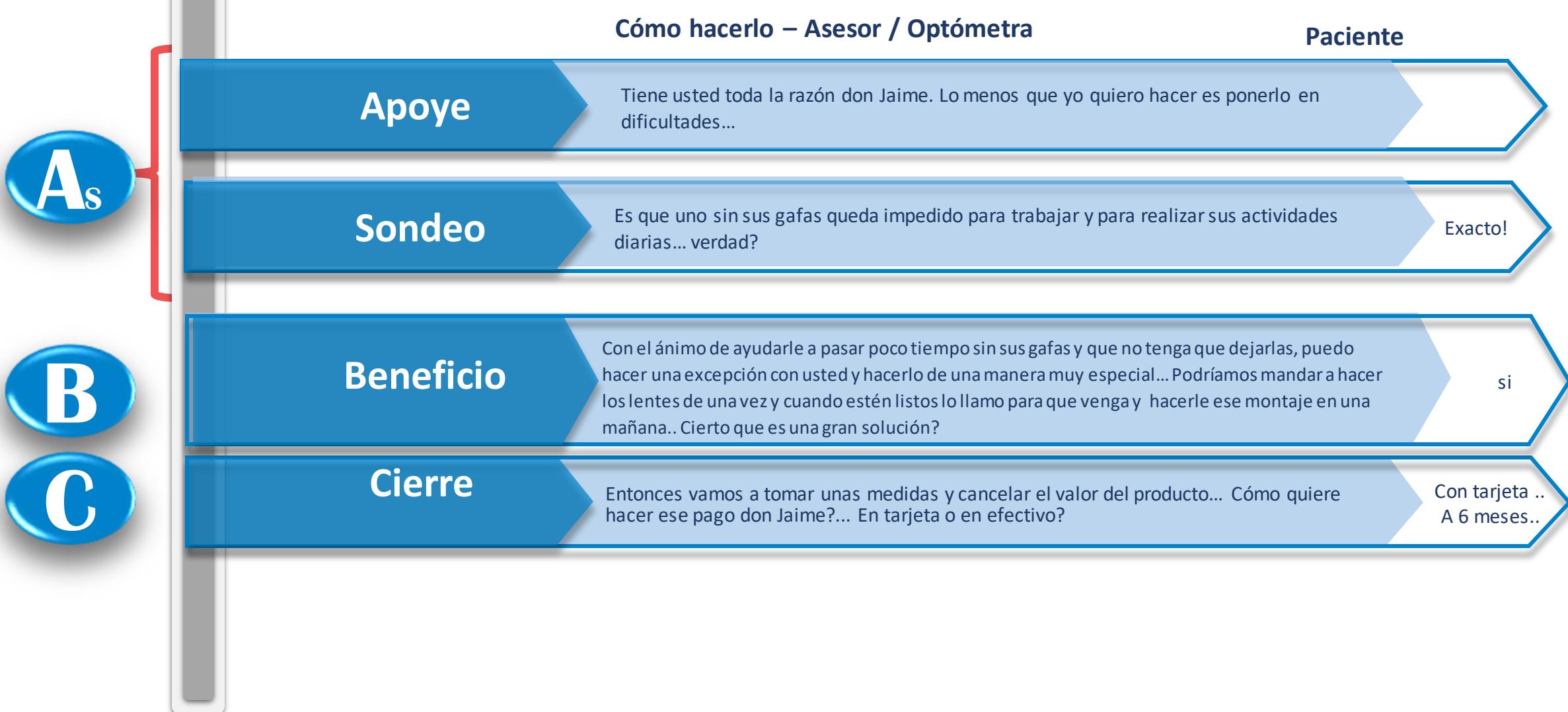
**Cierre**

Por eso quiero darle este bono que lo puede redimir en cualquiera de nuestras sedes.... De acuerdo al lugar en el que vive la óptica de Imevi más cercana es esta...(la señala en el bono)

## Situación 8. La verdad yo quisiera seguir cotizando

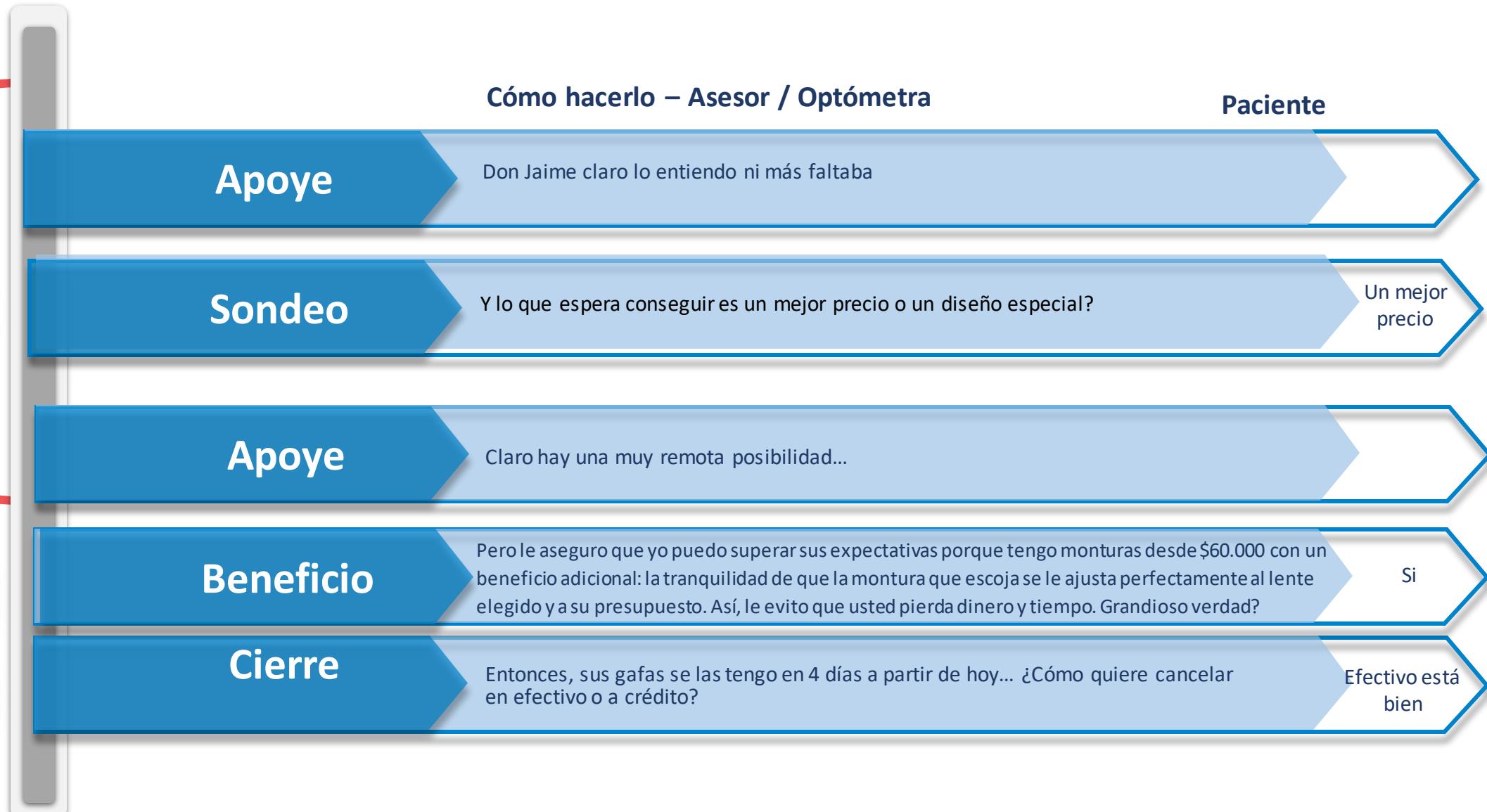


## Situación 9. El ususario dice: “La verdad me encanta esta montura y no se la puedo dejar porque como hago para trabajar”...



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

As



## 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?

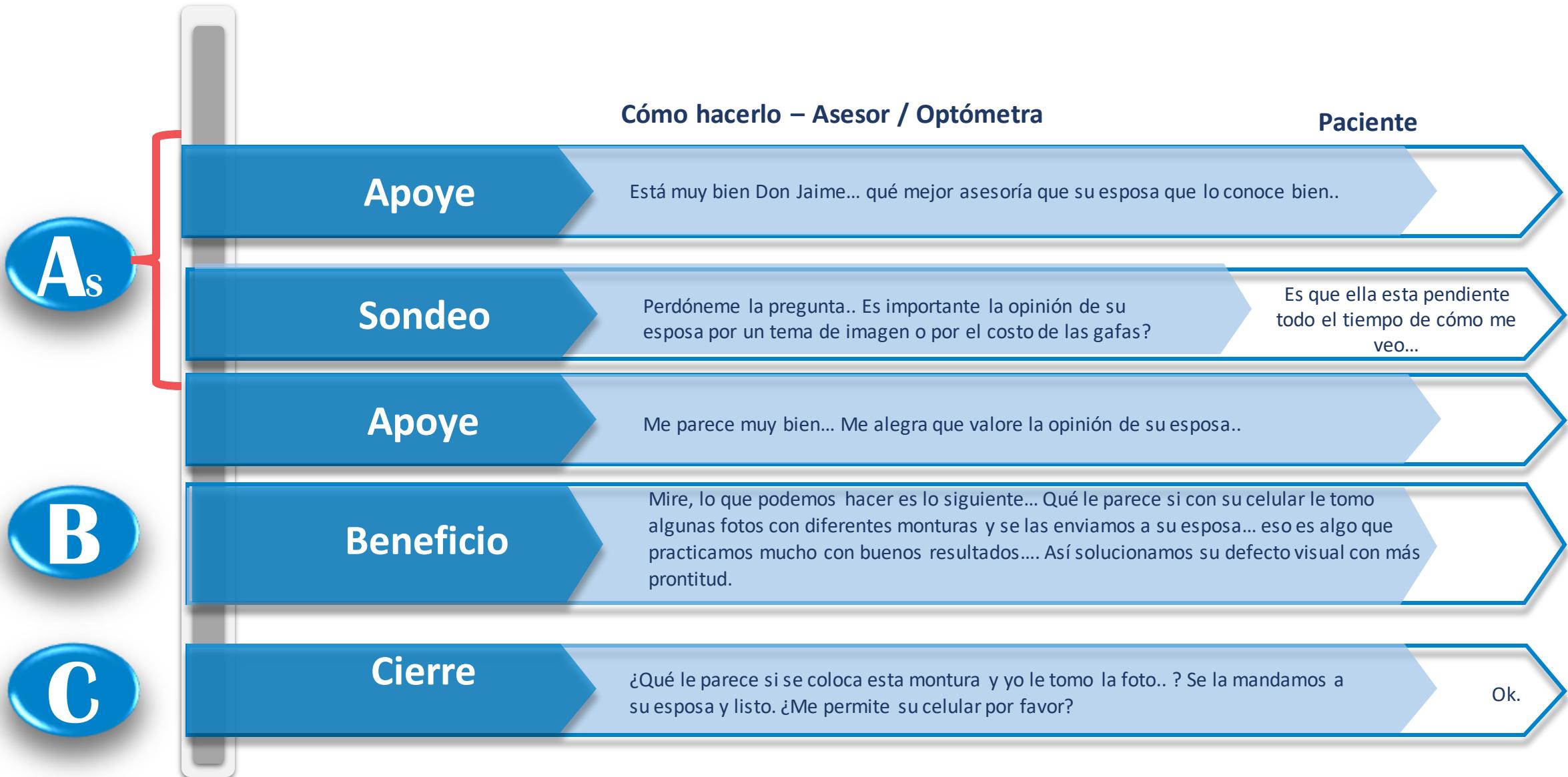
Si

**Cierre**

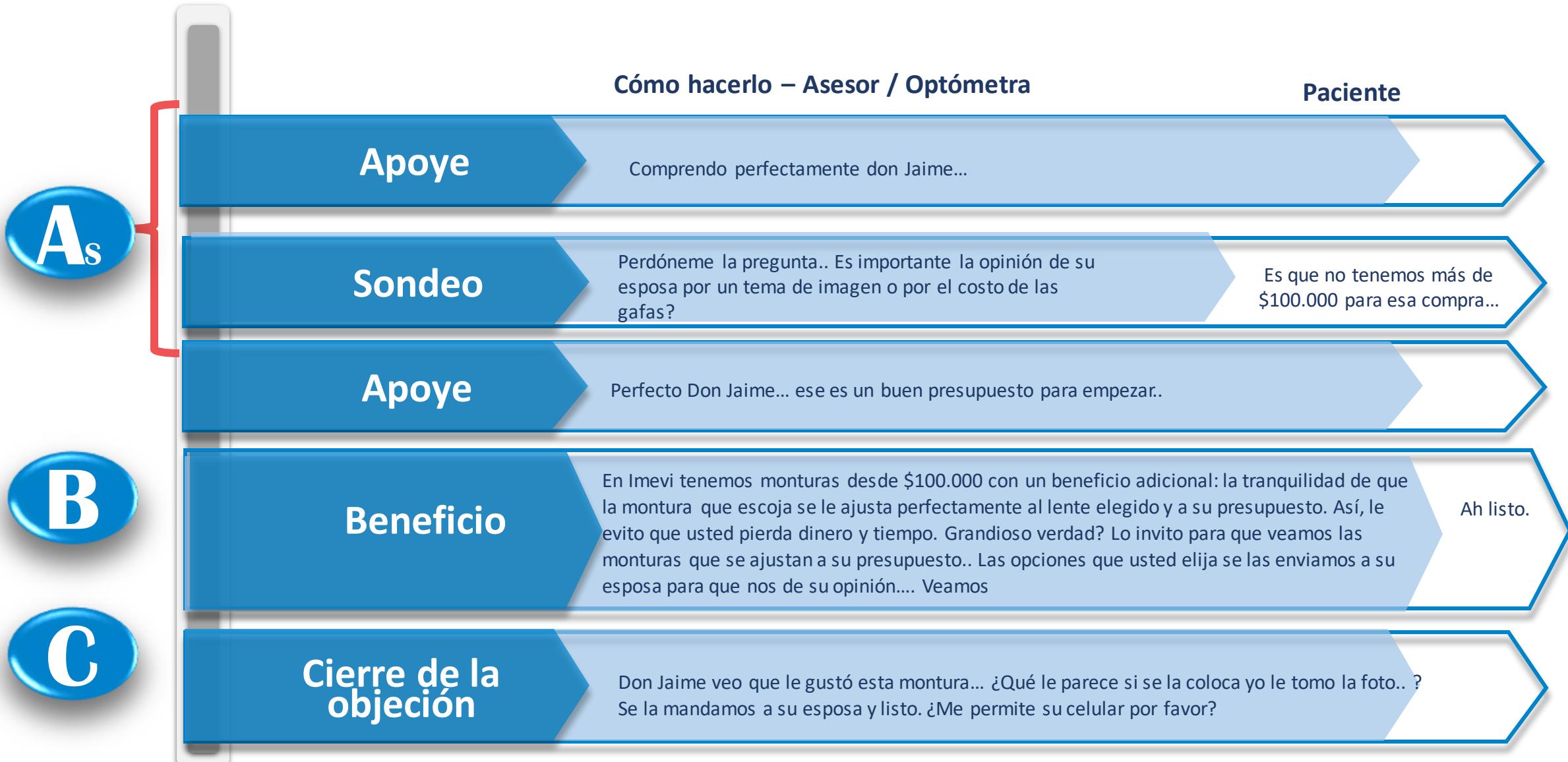
Veo que estas son las que más le gustan... Estas tienen un valor de XXXXXXXX y se las puedo tener en 4 días a partir de hoy... ¿Cómo quiere cancelar en efectivo o a crédito?

Efectivo está bien

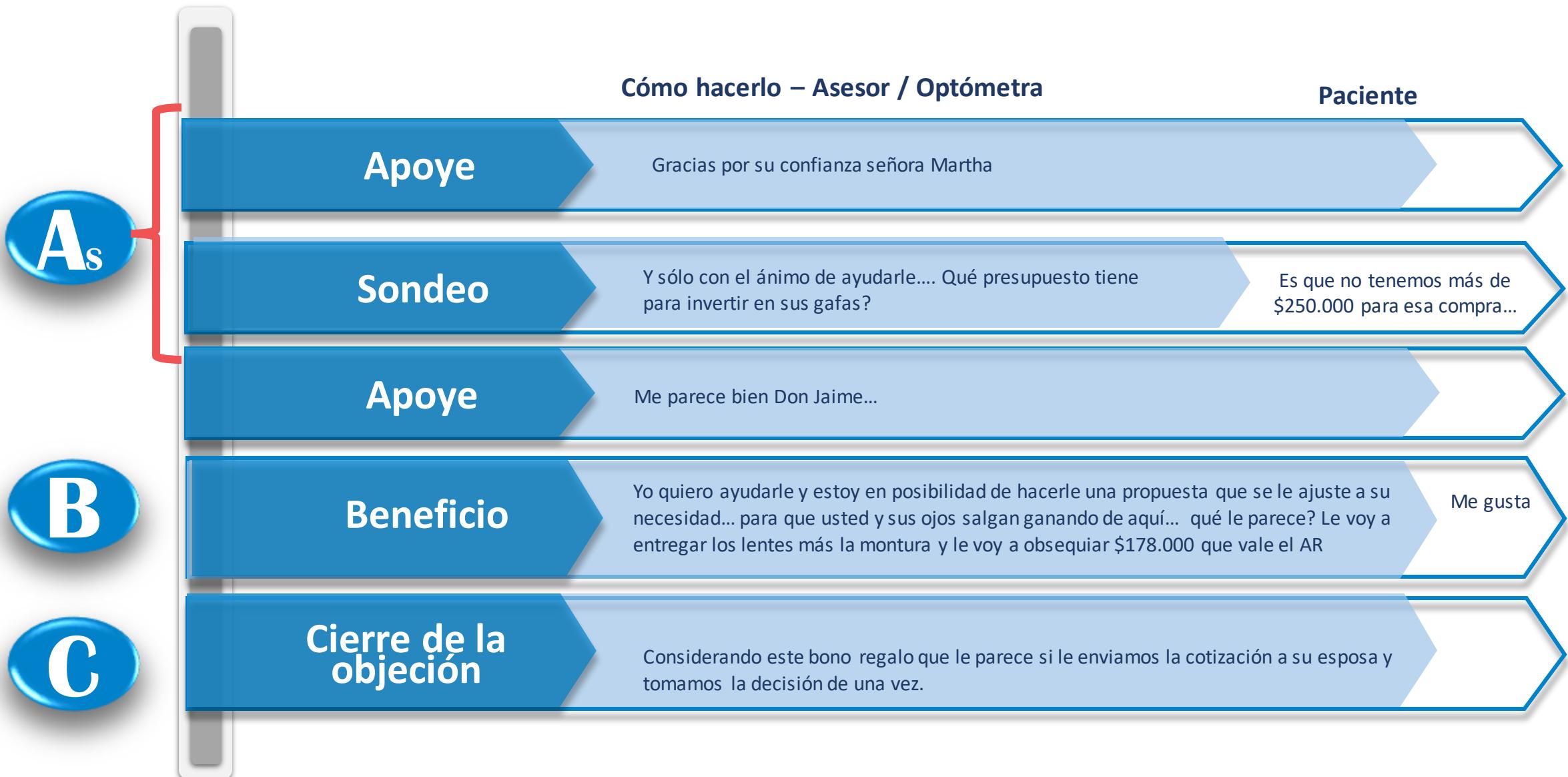
## Situación 12. Debo consultar (la montura) con mi esposa.



## 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 consultarla con mi esposa. “La verdad es que mi esposa ahora no tiene tiempo de recibir fotos ni nada”...

