ESTRATEGIA DE VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE

02
VINCULOS AFECTIVOS Y DE CONFIANZA

PASO 1 VÍNCULOS AFECTIVOS Y DE CONFIANZA

Bastan solamente **20 segundos** en contacto con una persona para recibir una **impresión emocionalmente fuerte** sobre ella.

Durante los **5 minutos** siguientes se amplía el impacto en un **50%**, sea la impresión **negativa o positiva.**

Significa que durante los primeros **5:20 segundos** se generará una marca en el cerebro del cliente que **perdurará** a lo largo de **toda la relación**.

PASO 1 VÍNCULOS AFECTIVOS Y DE CONFIANZA

El **7%**
de nuestro mensaje
está determinado
por el
Contenido

38%
Por el
Tono de la voz

Y el
55%
es lo que dice nuestro
Lenguaje Corporal

La primera impresión condicionará, en gran medida, la respuesta del cliente en toda la trayectoria de la relación futura.

#Hitch: Especialista en la seducción. "Willy Smith"

¿Qué es lo que más llamó la atención de este video?

PASO 1 VÍNCULOS AFECTIVOS Y DE CONFIANZA

La escucha activa es simplemente el evidenciar el mensaje que ha escuchado del emisor, de modo que pueda confirmar o corregir lo que entendió de él.

Repitiendo: consiste en volver a decir las mismas palabras que el prospecto.

Parafraseando: es decir lo mismo que el cliente utilizando otras palabras.

PASO 1 **VÍNCULOS AFECTIVOS Y DE CONFIANZA**

SISTEMA DE REPRESENTACIÓN SENSORIAL

AUDITIVOS

- Les gustan que le digan
- Piensan en palabras, sonidos y diálogos
- Representan ideas en sus mentes como si fueran conversaciones.
- Hablan en tonos planos y con ritmo firme.
- Se aburren con un discurso monótono.
- Usan términos auditivos en la conversación

PASO 1 VÍNCULOS AFECTIVOS Y DE CONFIANZA

SISTEMA DE REPRESENTACIÓN SENSORIAL

VISUALES

- Les gustan que les muestren
- Procesan su medio ambiente a través de imágenes.
- Tienden a pensar rápido, moverse rápido y hablar rápido.
- Son muy animados y usan gestos mientras hablan.
- No les gusta ser interrumpidos.
- Usan términos visuales en la conversación

PASO 1 **VÍNCULOS AFECTIVOS Y DE CONFIANZA**

SISTEMA DE REPRESENTACIÓN SENSORIAL

KINESTÉSICOS

- Se dejan influenciar por como se sienten en relación con su realidad.
- Hacen juicios basados en sentimientos internos de comodidad o incomodidad.
- Respiran profunda y lentamente
- Tienen voces de tono bajo y hablan despacio para asegurarse de transmitir el sentimiento correcto