



Competencias que se desarrollan:

Competencias Primarias
Categorías:

• **Captación de Clientes**—
Identifica y convierte en clientes campeones para nuestra empresa a los prospectos que deberían estar haciendo negocios con nosotros.

• **Experiencia de Clientes**—
Crea un ambiente con los clientes para mantener una relación positiva y a largo plazo. Equilibra las experiencias positivas para generar lealtad en los clientes y un deseo de ser campeones para nuestra empresa.

Categorías de Competencias Relacionadas:

• **Adaptabilidad**—
Mente Abierta. Demuestra flexibilidad cuando enfrenta desafíos en el trabajo.

• **Relaciones Interpersonales**—
Muestra habilidad consistente para desarrollar relaciones sólidas dentro y fuera de la empresa.

• **Comunicación**—
Mejora las habilidades individuales y de la empresa a través de la escucha activa apoyada en presentaciones de información oral y escrita.

Generar el Interés del Cliente

RESUMEN

Trabajando con poco tiempo, su desafío es hacer que el cliente le hable para poder ser un socio a la hora de encontrarle una solución. Su meta es guiar al cliente hacia la solución que necesita. Haciendo las preguntas adecuadas, hará sentir cómodo al cliente y le dará una experiencia de compra eficiente y enfocada.

CONTEXTO

Antes de poder presentar una solución válida, necesita comprender y apreciar la situación del cliente. Las preguntas efectivas le permiten reunir información correcta para presentar la solución más adecuada que le permita crear valor para el cliente.

En esta sesión, practicaremos la habilidad de hacer preguntas tanto en escenarios de servicio al cliente como de ventas. Seguiremos un proceso que es fácil de usar y le proveerá la información necesaria del cliente para poder darle la solución más efectiva.

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Adoptar un proceso de servicio enfocado al cliente
- Identificar los desafíos de los clientes clave
- Usar preguntas para guiar a los clientes hacia las decisiones de compra