



Competencias que se cubren:

### **Categorías de Competencias Primarias:**

#### **• 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:**

#### **• Profesionalismo—**

Proyecta una imagen de madurez e integridad que genere credibilidad.

#### **• Habilidades Interpersonales—**

Muestra una habilidad consistente para desarrollar relaciones sólidas dentro y fuera de la empresa.

# Empatía

## RESUMEN

Desarrollar empatía es un paso clave en cada llamada de venta, tanto para un nuevo prospecto como para un cliente ya existente. Esto se hace comprendiendo lo que quieren los clientes, intercambiando bromas, llamando la atención favorablemente, estableciendo credibilidad, y definiendo claramente una agenda para la llamada.

## CONTEXTO

Probablemente el punto de contacto más importante es lo primero que decimos cuando estamos cara a cara o telefónicamente con el cliente. Esta primera impresión es crítica, incluso con clientes que conocemos desde hace años. Los primeros minutos de cualquier entrevista de ventas pueden alejarnos de la competencia y desarrollar credibilidad personal y del producto.

Cuando llamamos a posibles clientes, generalmente nos encontramos frente a una batalla cuesta arriba para vencer la preocupación en la parte del cliente. Las personas generalmente no están sentadas en una oficina, esperando que un vendedor los llame, o aparezca. Están enfrentando sus problemas y asuntos. Necesitamos mostrar que comprendemos esos asuntos, y comenzar nuestra llamada de ventas con evidencia de que podemos ayudarlos, basándonos en lo que hemos hecho por otros clientes.

---

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Determinar el valor desde el punto de vista del cliente
- Emplear tres estrategias para que los clientes estén ansiosos por hablar
- Establecer credibilidad inmediatamente para alinearse con el cliente