

Características de nuestros clientes

Nuestros clientes podemos dividirlos de la siguiente forma:

- I. CLIENTE INTROVERTIDO.
- II. CLIENTE DURO.
- III. CLIENTE EXTROVERTIDO.
- IV. CLIENTE CONDICIONADO.
- V. CLIENTE NERVIOSO.
- VI. CLIENTE INABORDABLE.

Cliente introvertido

Características:

1. RESERVADO.
2. CAUTO.
3. SERIO.
4. CALCULADOR.
5. CALLADO.
6. DISTANTE.

¿Cómo tratarlo?

Cliente	Acción
Relación distante	Ser muy objetivos en comentarios
Analítico	Argumentos contrastados
Meticuloso	Puntualizar todos los argumentos
No exterioriza pensamientos	Confirmar lo que nos transmite
Actúa como ausente	No tener prisa, ni impacientarse
No opina	Sondearlo
Fidelidad si se llega a él	No decepcionarlo

Cliente duro.

Características:

1. SEGURO.
2. TAJANTE.
3. FIRME.
4. ENTENDIDO.
5. ABSOLUTO.

¿Cómo tratarlo?

Cliente	Acción
Puntualización con detalle	Actuar con convencimiento y pruebas
Levanta la voz y gesticula	Realzar los hechos más importantes
Contradicen y discuten	Usar buenos argumentos
Usan el "NO"	No usar el "NO"
Expresión no verbal dura	Mantener contacto visual tranquilo
Saben lo que quieren	Quieren que se les informe

Cliente extrovertido

Características:

1. AMABLE.
2. AMISTOSO.
3. CORDIAL.
4. SIMPÁTICO.
5. HABLADOR.

¿Cómo tratarlo?

Cliente	Acción
Deseo de agradar	Sonreír
Muy expresivos	Utilizar mucho lenguaje no verbal
Habladores	Hacerles protagonista de su decisión
No profundizan	Hablarles de ventajas
No les gusta ser ignorados	Mantener el contacto visual
No les gusta las críticas	Evitar criticar sus decisiones

Cliente condicionado

Características:

1. INDECISO.
2. TÍMIDO.
3. ANCIANO.
4. EXTRANJERO.
5. SORDO.
6. MINORIZADO.

¿Cómo tratarlo?

Cliente	Acción
Defectos físicos	Actuar con delicadeza pero no excesiva
Desconfiados	Hacerles partícipes de la decisión
Escépticos	Pruebas objetivas de los argumentos
Indecisos	Guiarles en su decisión
Informados	Ofrecerles comentarios objetivos

Cliente nervioso

Características:

1. EXCITABLE.
2. AGRESIVO.

3. MALHUMORADO.

4. IMPACIENTE.

5. GROSERO.

6. QUISQUILLOSO.

¿Cómo tratarlo?

Cliente	Acción
Agresividad	No replicarles
Maniático	No contradecirles
Apabullador	No demostrar inseguridad
Precipitado en sus observaciones	Mostrarles argumentos objetivos
Impaciente	Puntualizar sin extendernos
Exigente	Mantener contacto visual tranquilo

Cliente inabordable

Características:

1. INACCESIBLE.

2. EVASIVO.

3. PONE BARRERAS.

4. NO DA LA CARA.

¿Cómo tratarlo?

Cliente	Acción
Imposible que nos atienda	Actuar con oportunismo
Siempre en “su mundo”	No ser pesado en los argumentos
Evita mirarnos	Hacer contacto visuales rápidos
Pone barreras	Argumentar corto y de forma precisa

Comunicación con clientes que sufren discapacidad

Si el profesional detecta que su cliente tiene **discapacidad auditiva** debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones básicas:

- a. No gritar.
- b. Hablar de frente y con naturalidad.
- c. Hablar ni deprisa, ni demasiado despacio.
- d. Dar la información completa, no con palabras sueltas.
- e. Vocalizar correctamente, sin hacer muecas y sin exagerar para no distorsionar la normal articulación de las palabras.
- f. Evitar tapar la boca con un bolígrafo o con la mano para no dificultar la vocalización, la emisión de la voz y para facilitar la lectura labial.
- g. Permanecer quieto mientras se habla sin dar la espalda ni girar la cabeza, ni agacharse.
- h. En general, no debe adoptarse ninguna postura que dificulte la vocalización, la emisión de la voz o que impida la lectura labial.
- i. Ayudarse con la mímica, con gestos y signos sencillos, si fuera preciso.
- j. Ayudarse de la escritura, si fuera necesario, para completar la expresión oral.

Especial atención requiere cuando el profesional detecte que su cliente tiene **discapacidad visual o ceguera**. En este sentido las recomendaciones básicas son las siguientes:

- a. Identificarse siempre para poder ser reconocido por el cliente.
- b. Acompañar en los desplazamientos y si fuera necesario ofrecer el brazo aproximándolo hasta la mano de la persona con deficiencia visual o ceguera. Este ofrecimiento debe hacerse tras preguntar.

Si el profesional entendiera que su cliente tiene **deficiencia intelectual** las recomendaciones serían las siguientes:

- a. Escuchar lo que el cliente quiere, evitando adelantarse a sus posibles deseos: Él le hará saber lo que necesita.
- b. Utilizar un lenguaje sencillo y concreto.
- c. Repetir la información cuantas veces sea necesario, manteniéndose tranquilo.
- d. Evitar introducir factores que puedan provocar estrés en la relación y comunicación con el cliente.
- e. Atender mostrando interés y restando importancia a cambios de opinión, de humor...

En el caso que el profesional observe que su cliente tiene **discapacidad física** las recomendaciones son las que siguen:

- a. Ajustar el paso al del cliente cuando le acompañe.
- b. Acercar o retirar la silla para que el cliente se siente o levante o para que pueda aproximarse a la mesa en el caso de que utilice silla de ruedas.
- c. Abrir las puertas si fuera necesario.
- d. Ubicarlo, salvo que el cliente indique lo contrario, cerca de la salida si detecta que tiene dificultades de desplazamiento.
- e. Facilitarle el alcance de los objetos.

No obstante de entre todas estas recomendaciones, elementales y sencillas la clave es: Preguntar antes de actuar. Este comportamiento es el que muestra más respeto y consideración hacia los clientes.