



SERVICIO AL CLIENTE

Tipologías de Clientes y Cómo Abordarlos

Ing. Rolando Jordán, MBA
Director General
www.UnitedAdvisory.com

CONTENIDO

Tipologías de Clientes y Cómo Abordarlos

1	RECUERDA QUIEN ES TU CLIENTE
2	COMO DEFINIMOS UN CLIENTE
3	Cliente Grosero
4	Cliente Polémico
5	Cliente Sabelotodo
6	Cliente Desconfiado
7	Cliente Impulsivo
8	Cliente Indeciso
9	Cliente Minucioso
10	Cliente Hablador
11	CONCLUSIONES



RECUERDA QUIEN ES TU CLIENTE

Tipologías de Clientes y Cómo Abordarlos



Recuerda que la gran mayoría de clientes no se queja, simplemente cambian de proveedor

Cuando recibas un cliente molesto, el 90% de las veces será por tu culpa o culpa de la empresa

Al aceptar el puesto, aceptaste los problemas. Por suerte, los problemas son cobardes, rehúyen cuando se les hace frente

CLIENTE GROSERO

Tipologías de Cliente y Cómo Abordarlos



Características

1

- Llega de mal humor
- Es confrontativo
- Se mantiene en un estado de tensión
- Discute con facilidad
- Muchas veces es ofensivo
- Generalmente tiene un temperamento dominante y agresivo

Como Actuar

2

- Eludir sus groserías. No debemos darnos por aludidos
- Mantener la cortesía en todo momento
- No sonría. Trate de mantener un rostro neutro
- Se presenta más en la post-venta

CLIENTE POLEMICO

Tipologías de Cliente y Cómo Abordarlos



Características

1

- Le gusta buscar discusión, pero no llega a ser grosero
- Discute el precio, discute la competencia, discute la entrega, el servicio, etc.
- A todo le ve un problema

Como Actuar

2

- No debemos discutir con él
- Debemos proveerle la mejor solución disponible, por lo que el entrenamiento es vital
- Ser cortés y amable en todo momento
- Sonrisa incipiente
- Escuche antes de responder, pregunte las razones que lo hacen pensar de esa forma

CLIENTE SABELOTODO

Tipologías de Cliente y Cómo Abordarlos



Características

1

- Se presenta en cualquier negociación que implique conocimiento o tecnología
- Cree saberlo todo
- Mantiene una actitud de superioridad
- Es muy exigente y retador

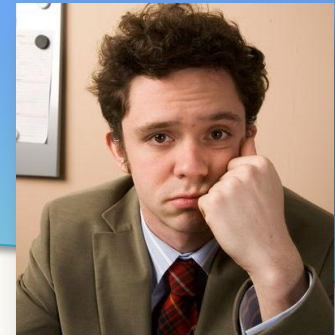
Como Actuar

2

- Mostrarle la solución de manera que no se ofenda
- Muéstrese interesado en su “Conocimiento”
- Sea sutil ante sus errores
- Hágale ver que sus aportes fueron valiosos para la solución

CLIENTE DESCONFIADO

Tipologías de Cliente y Cómo Abordarlos



Características

1

- Es un cliente que rechaza hasta los argumentos más lógicos
- Duda de todo y de todos
- Es bastante susceptible
- Por naturaleza es desconfiado

Como Actuar

2

- Conservar la calma
- Transmitir seguridad en todo momento
- Estar seguro de lo que estas vendiendo
- Hacerle preguntas, definir y entender claramente sus necesidades

CLIENTE IMPULSIVO

Tipologías de Cliente y Cómo Abordarlos



Características

1

- Cambia constantemente de opinión
- Es impaciente
- Carácter Impulsivo e inestable
- Puede comprar mucho o no comprar nada

Como Actuar

2

- Se debe demostrar seguridad en el producto
- Sonreír abiertamente y demostrar que la atención al cliente es un placer y no una obligación
- Ser firme
- Actuar con rapidez
- Al llegar el momento adecuado, cierre la venta

CLIENTE INDECISO

Tipologías de Cliente y Cómo Abordarlos



Características

1

- Es tímido e inseguro
- Le cuesta decidirse
- Teme plantear claramente que cosa es lo que quiere
- Necesita reflexionar antes de hacer la compra. A veces reflexiona demasiado
- Generalmente no compra de inmediato
- Es el típico “Regreso después”
- Compara entre distintos oferentes

Como Actuar

2

- La clave está en la atención prestada
- Debes animarle a que exprese sus necesidades
- Sonrisa amplia y demostrar seguridad en el producto
- Conocer la competencia y nuestros puntos fuertes sobre ellos
- Aceptar sus puntos de vista

CLIENTE MINUCIOSO

Tipologías de Cliente y Cómo Abordarlos



Características

1

- Sabe muy bien lo que quiere
- Utiliza pocas palabras
- Exige respuestas concretas
- Va directo al grano

Como Actuar

2

- Requiere atención rápida
- Las respuestas deben ser precisas
- Demostrar seguridad y seriedad
- La cortesía y amabilidad son vitales
- Demostrar interés en sus necesidades

CLIENTE HABLADOR

Tipologías de Cliente y Cómo Abordarlos



Características

1

- Cliente sonriente, conversador
- Necesita que estén pendiente de él
- Puede llegar a quitar mucho tiempo y hacernos desatender a otros clientes



Como Actuar

2

- Amabilidad y cortesía
- Amplia sonrisa
- Demostrar interés en sus necesidades
- Debemos mantener el liderazgo en la conversación
- Hacer preguntas directas
- Evitar ser cortante

CONCLUSIONES

Tipologías de Clientes y Cómo Abordarlos



El cliente es quien aporta los recursos para tu salario

Tu misión es buscar la mejor solución disponible

Un buen servicio es sinónimo de tratar a los demás como te gustaría ser tratado

Cuáles son tus propias conclusiones?

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Tipologías de Clientes y Cómo Abordarlos



Ing. Rolando Jordán, MBA

Director General

United Advisory & Offshore Services

Ciudad de Panamá, Panamá

rjordan@unitedadvisory.com

Tel +507 226 8286

Todos los derechos reservados. Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento sin la autorización expresa de United Advisory & Offshore Services Corp. Piense en el ambiente antes de imprimir este documento. Siguenos en Facebook, Twitter, LinkedIn. Contáctanos por Skype: UnitedAdvisory. Panamá MMXII

MUCHAS GRACIAS!