

Fecha: Miércoles, 3 de Marzo 2021

Hora: 17:30 h

Duración: 1:00 h

**WEBINAR:**

# CONECTA CON TUS CLIENTES



**CEA**  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía

Fomento de la Cultura Emprendedora

Financiado por:



**Junta de Andalucía**  
Consejería de Transformación Económica,  
Industria, Conocimiento y Universidades



**Aurora Doblado**  
Consultora Comercial

## Aurora Doblado

He trabajado más de 15 años en importantes empresas del sector financiero y de seguros desarrollando labores de gestión comercial y dirección de equipos comerciales.

Soy experta en la formación, gestión y dirección de equipos comerciales, en la implantación de sistemática comercial y en la creación de una Cultura Clientecéntrica que fomente la mejor Experiencia Cliente posible como elemento diferenciador.

Mi labor es ayudar a las empresas a profesionalizar y mejorar su departamento comercial poniendo a su alcance los procedimientos, las herramientas y la sistemática comercial de las grandes compañías.



Más información en:  
[www.auroradoblado.com](http://www.auroradoblado.com)

CONECTA CON TUS  
CLIENTES

DESIDIA

MIEDO

**OPORTUNIDAD**

RIESGO

RETO

INCERTIDUMBRE



# GESTION DEL CAMBIO



# TU MENTE COMO PRIMERA BARRERA A LAS OPORTUNIDADES



Pensamientos que hacen de barrera (ejemplos):

Llamar a un cliente en este momento puede resultar oportunista...

El teléfono es invasivo....

Mejor le mando un email, si necesita algo ya me llamará....

A todos los clientes les va mal que llame en este momento.

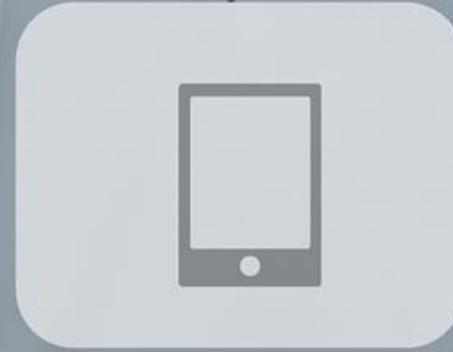
Mala hora....

Y si....

Va a pensar que....

Seguro que....





# GESTION DEL CAMBIO:

UNA DIGITALIZACION FORZADA,  
A UNA VELOCIDAD VERTIGINOSA,

**QUE HA VENIDO PARA QUEDARSE**



Las decisiones se toman en comunidad

La experiencia de otros clientes tiene a veces más valor que cualquier argumento comercial



## ¿POR QUÉ SE VAN LOS CLIENTES?



 Fallecimiento

 Cambio de domicilio

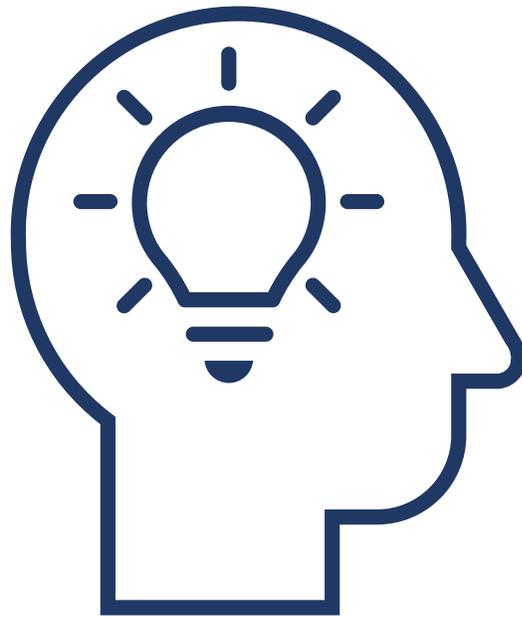
 Cambio de actividad

 Oferta de la competencia

 Descontento con el producto o servicio

 Indiferencia o mala atención comercial





¿QUE ESPERAN?



¿COMO ME PERCIBEN?



¿COMO ACTUAN?





LA VENTAJA  
COMPETITIVA DE LA  
CERCANÍA AL CLIENTE

CONOCE A TU CLIENTE

ALGUNAS CLAVES PARA ACERCARNOS A NUESTROS CLIENTES.



$$V = (C + H) \times A$$

Victor Küppers



# ENFÓCATE

## NO ESTÁ EN TU CONTROL

Las creencias de otros.  
La mala educación de otros.  
La falta de tiempo de los otros.  
Los problemas de otros.

CENTRARSE EN LO QUE SÍ ESTÁ EN TU CONTROL:

TUS ACCIONES  
TU CAPACIDAD DE SERVICIO  
TU CAPACIDAD DE ORGANIZACIÓN  
TUS PALABRAS  
TU EMPATÍA  
TUS ESFUERZOS  
TU DEDICACION  
TU ÉTICA PROFESIONAL  
TUS VALORES  
TU ACTITUD  
TU SONRISA  
TU PROFESIONALIDAD  
LA FIDELIDAD DE TU CLIENTE

## NO ESTÁ EN TU CONTROL

La mala planificación de otros.  
Los errores de otros.  
La gestión de otros.  
La simpatía de otros.  
La mala organización de otros.

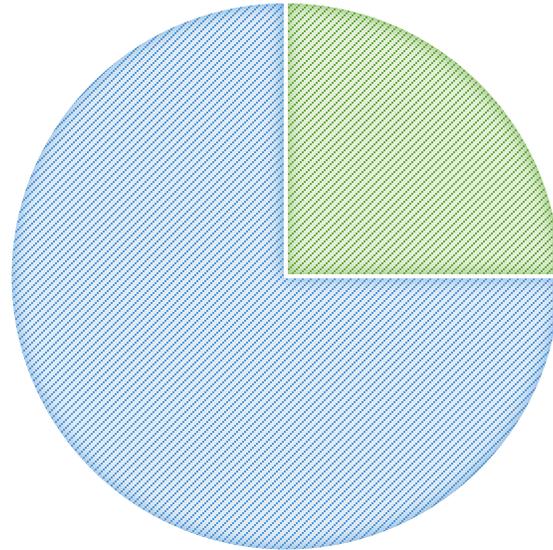


# ORGANIZA LA TOMA DE CONTACTO



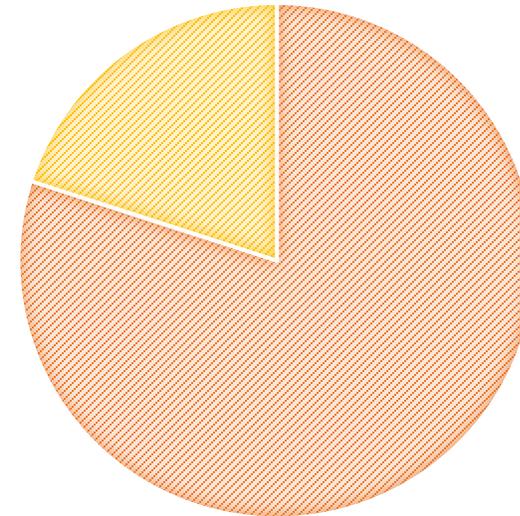
## CONTACTOS FÍSICOS

- PESO DE LA PALABRA
- PESO DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL



## CONTACTOS TELEFÓNICOS

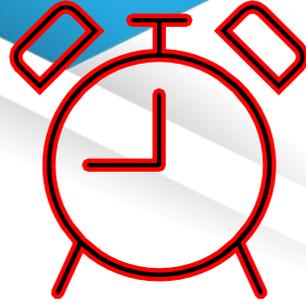
- TONO DE VOZ, RITMO DE LA CONVERSACION Y SONRISA TELEFÓNICA
- CONTENIDO DEL MENSAJE



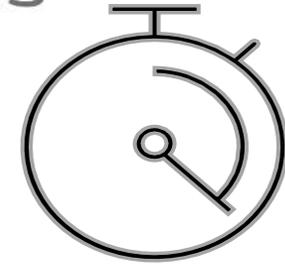
A close-up, high-angle photograph of several chrome dumbbells arranged in a grid pattern on a light-colored surface. The dumbbells are highly reflective and create strong highlights and shadows.

TENEMOS QUE ENTRENAR





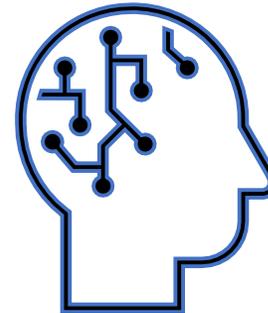
LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS  
SERÁN CLAVES PARA CAPTAR LA  
ATENCIÓN DEL CLIENTE.



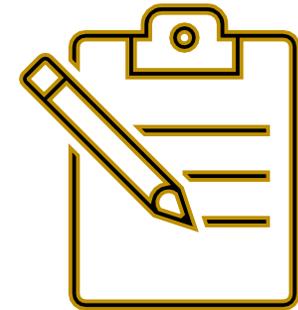
TIEMPO MÁXIMO DE UNA  
CONVERSACION TELEFÓNICA, 10-15  
MINUTOS



LA SONRISA TELEFÓNICA TIENE  
PESO EN NUESTRO MENSAJE.  
UTILICEMOS PALABRAS POSITIVAS.



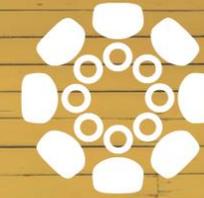
MENSAJE CLARO, CON  
UN OBJETIVO DEFINIDO.



LA INFORMACION QUE EL  
CLIENTE NOS DA HOY, NOS  
SERÁ VALIOSA MAÑANA.

# OBTÉN LA MÁXIMA INFORMACIÓN DE TU CLIENTE





“

*La gente olvidará lo que dijiste,  
la gente olvidará lo que hiciste...,  
**pero nunca olvidarán  
como les hiciste sentir.”***

*Maya Angelou*



EL MERCADO SON PERSONAS  
CONECTANDO CON PERSONAS.

HUMANIZA TU MENSAJE.





NO TE CENTRES SÓLO EN TU PRODUCTO  
DA **SOLUCIONES** A LOS PROBLEMAS  
DE LOS CLIENTE



AHORA MÁS QUE NUNCA:

SER CAPAZ DE ANTICIPARNOS  
TENER CAPACIDAD DE RESPUESTA  
GENERAR EMPATIA

**SER FLEXIBLE**





LA VENTA NO ESTÁ  
GARANTIZADA, PERO EL  
CIERRE DE UN  
COMPROMISO FUTURO  
LO PODEMOS  
PROVOCAR Y SERÁ EL  
**OBJETIVO DE LA  
SIGUIENTE TOMA DE  
CONTACTO.**



LA EXCELENCIA ES UN ARTE GANADO A BASE DE ENTRENAMIENTO Y HÁBITO. NO ACTUAMOS CORRECTAMENTE PORQUE TENGAMOS EXCELENTES VIRTUDES, SINO QUE SOMOS VIRTUOSOS PORQUE ACTUAMOS CORRECTAMENTE. SOMOS LO QUE HACEMOS REPETIDAMENTE. LA EXCELENCIA NO ES UN SUCESO, SINO UN HÁBITO.

ARISTÓTELES



Información y Consultas en  
[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)



[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
#masempresas



/CEA.es



@CEA.es\_



/CEA.es



# Gracias



Financiado por:



## Aurora Doblado

**Tel: 615 518 694**

[www.auroradoblado.com](http://www.auroradoblado.com)  
[adoblado@auroradoblado.com](mailto:adoblado@auroradoblado.com)

