

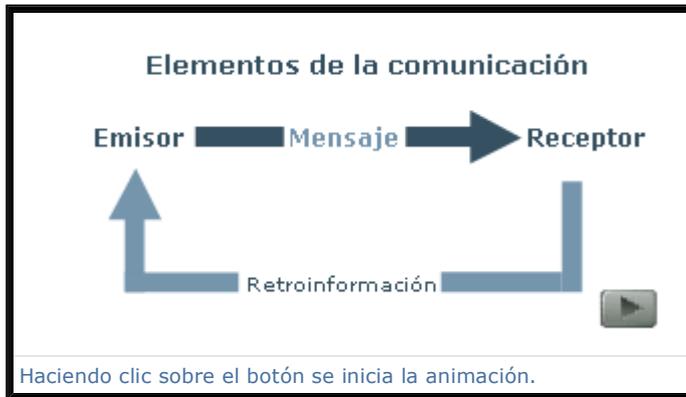
Unidad 6: La comunicación con el cliente

- 1. El proceso de comunicación**
- 2. Clases de comunicación**

Comunicación vendedor-cliente

Para conseguir el **cierre** de la venta es fundamental que se produzca una buena comunicación entre el vendedor y el cliente.

Los **elementos** que intervienen en todo proceso de comunicación son:



Definición

Podemos definir la **comunicación** como aquél proceso en el que un **emisor** emite un **mensaje** a un **receptor**.

Nota

Podemos decir que se produce la comunicación cuando un mensaje se transmite perfectamente del emisor al receptor. Es decir, es necesario que el mensaje tenga el mismo significado para el receptor que para el emisor.

Sin embargo una comunicación perfecta rara vez sucede, ya que aunque el emisor trate de emitir el mensaje con claridad hay una serie de factores que distorsionan la calidad de la comunicación, como son:

- La clase de comunicación utilizada (**verbal** y **no verbal**).
- Los valores, creencias, necesidades, etc. del receptor.
- El entorno en el que se desarrolla la comunicación.



Para que exista realmente comunicación es necesario que "D" sea igual que "A", pero no suele suceder así debido a que hay diferencias entre:

- **Lo que se dice y lo que se piensa.**

- Lo que dice el emisor y lo que oye el receptor.
- Lo que se oye y lo que se entiende.



The diagram shows two stylized human figures. On the left is a woman with blonde hair, wearing a black jacket over a grey top, labeled "Emisor" in blue text. On the right is a man with red hair, wearing a yellow shirt and a patterned tie, labeled "Receptor" in blue text. Below the man is a grey play button icon. At the bottom of the diagram area, there is a line of text: "Haciendo clic sobre el botón se inicia la animación."

Ejercicio

Comunicación vendedor-cliente

Indica si son ciertas o falsas las siguientes afirmaciones.

- La comunicación es el proceso por el que un receptor emite un mensaje al emisor. Verdadero Falso
- Se suele decir que se produce la comunicación cuando un mensaje se transmite perfectamente del emisor al receptor. Verdadero Falso
- Con frecuencia sucede que existen diferencias entre lo que el receptor interpreta y lo que el emisor quiere decir. Verdadero Falso
- Puede haber diferencias entre lo que se dice y lo que se piensa debido a que a veces se improvisa lo que se quiere decir. Verdadero Falso
- Una de las razones por las que puede haber diferencias entre lo que el emisor dice y lo que el receptor escucha es que el receptor tenga problemas de audición. Verdadero Falso
- En ningún caso se producirán diferencias entre lo que escucha el receptor y lo que interpreta. Verdadero Falso
- Una de las razones por las que lo que el emisor emite no se corresponde con lo que el receptor escucha es lo que se denomina ruido externo. Verdadero Falso
- Pueden existir diferencias entre lo que el receptor escucha y lo que entiende debido a sus propios juicios de valor. Verdadero Falso

Corregir

El receptor del mensaje

Como ya se ha comentado, la comunicación perfecta se consigue cuando el mensaje tiene el mismo significado para el emisor y para el receptor.

Para tratar de que se produzca dicha comunicación perfecta, el receptor deberá tener en cuenta los siguientes puntos:

- No anticiparse a la información.
- Escuchar.
- Dejar hablar.
- Verificar lo que dice el emisor.
- Demostrar interés.

El receptor...

Deberá...

Para lo cuál tendrá que...

Comprobar que hay correspondencia entre lo que dice el emisor y lo que piensa.

- Preguntar
- Observar

Conseguir que haya coincidencia entre lo que escucha y lo que dice el emisor.

- Escuchar activamente

Verificar que lo que ha entendido se corresponde con lo que ha oído.

- Reformular

En muchas ocasiones, sin embargo, es el propio receptor el que impide que la comunicación se desarrolle de un modo óptimo, lo cual se puede explicar a través de los siguientes factores:





Haciendo clic en cada uno de los factores obtendrás una breve explicación.

Ejercicio

El receptor del mensaje

Completa las siguientes frases con la opción que consideres correcta.

- **El receptor ha de verificar que lo que ha entendido se corresponde con lo que ha oído, para lo cual deberá...**
 - escuchar.
 - preguntar.
 - reformular.
- **Para que exista una buena comunicación el receptor debe...**
 - anticiparse a la información.
 - escuchar al emisor.
 - interrumpir al emisor siempre que lo considere oportuno.
- **La tendencia a recordar lo que nos agrada y a olvidar lo que nos desagrada se denomina...**
 - memoria selectiva.
 - disonancia cognitiva.
 - recuerdo específico.
- **La tendencia a oír lo que esperamos se denomina...**
 - proyección.
 - efecto de halo.

- efecto de la expectativa.
- Se denomina proyección a...**
 - los tópicos o generalizaciones acerca de las personas.
 - atribuir a los demás características que son nuestras.
 - interpretar que no es cierto lo que nos dice nuestro interlocutor.
- Atribuir determinadas características favorables o desfavorables por el hecho de conocer un rasgo del emisor se denomina...**
 - efecto de halo.
 - efecto del cierre.
 - efecto de la asociación.
- Cuando un mensaje nos parece confuso y lo interpretamos subjetivamente para que tenga sentido estamos ante el...**
 - efecto de la asociación.
 - efecto de halo.
 - efecto del cierre.
- La tendencia a creer que lo que ocurrió en el pasado volverá a ocurrir se denomina...**
 - efecto de la asociación.
 - efecto de la condensación.
 - efecto de halo.

Corregir

Mensaje

Definición

El **mensaje** es la información verbal y no verbal que transmite el emisor hacia el receptor.

Nota

El contenido y la extensión del mensaje dependerá de lo que el emisor quiera transmitir.

Antes de emitir un mensaje el emisor debe analizarlo siguiendo los siguientes pasos:

Análisis del mensaje

Haciendo clic sobre cada área de la imagen obtendrás una breve explicación.

Conviene saber...

A través del análisis del mensaje el emisor organiza la información para que el receptor pueda ver muy claramente los puntos que se quieren resaltar.

Todo mensaje debe reunir las siguientes **características**:

- Que sea comprensible.
- Que sea creíble.
- Que sea motivador.

Ejercicio

Mensaje

Marca la respuesta que consideres correcta.

- **El mensaje es...**
 - la información verbal y no verbal que emite el emisor hacia el receptor.
 - la información no verbal que emite el emisor hacia el receptor.
 - la información verbal que emite el emisor hacia el receptor.
- **Todo mensaje ha de ser...**
 - comprensible, creíble, verbal.
 - verbal, creíble, motivador.
 - comprensible, motivador, creíble.
- **Cuando en el mensaje traduzco las ventajas del producto en resultados estoy hablando de...**
 - beneficios.
 - ventaja comparativa.
 - características.
- **Antes de emitir el mensaje debo analizar qué es lo que quiero comunicar, lo que supone...**
 - traducir las características en resultados.
 - interpretar los resultados de forma que mi propuesta encaje con las necesidades del cliente.

identificar sus características.

Antes de emitir el mensaje debo analizar qué hace lo que quiero comunicar, lo que supone...

traducir las características en resultados.

interpretar los resultados de forma que mi propuesta encaje con las necesidades del cliente.

identificar sus características.

Corregir

Retroinformación

Definición

Es la traducción al castellano de la expresión inglesa "feed-back".

Entendemos por **retroinformación** la respuesta que da el receptor al emisor después de haber recibido el mensaje, respuesta que puede ser verbal o no verbal.

Nota

Se empezó a utilizar en el mundo de la informática para referirse al acto por el cual un mecanismo recibe información de los aciertos y errores de las acciones que realiza mientras está desarrollando una actividad concreta.

Aplicado al ámbito humano tiene el significado de que una persona recibe información de otra en respuesta a sus actuaciones. Gracias a esta información aquélla puede modificar o mantener su conducta.

Los aspectos generales de la retroinformación son los siguientes:

- Se refiere a datos concretos.
- Ha de verificarse que ha sido comprendida.
- Debe ser inmediata.
- El que da la retroinformación lo hace teniendo en cuenta al otro.
- Quien da la retroinformación lo hace con la intención de la mejora del otro.

¡Atención!

La retroinformación es un instrumento indispensable para lograr una buena comunicación, ya que permite verificar al emisor si su mensaje ha sido comprendido.



Haciendo clic sobre el botón se inicia la animación.

Ejercicio

Retroinformación

Completa el siguiente texto.

La retroinformación es la traducción al castellano del término .

Se refiere siempre a datos y ha de ser en el sentido de que no se da una retroinformación de algo que ocurrió hace meses.

Entendemos la retroinformación como la respuesta que da el al tras haber recibido el mensaje. La respuesta .

La retroinformación permite al emisor comprobar si su mensaje ha sido .

Comunicación verbal

Definición

La **comunicación verbal** es aquella en la que intervienen las palabras.

La comunicación verbal implica que el vendedor lleve a cabo las siguientes acciones:



Haciendo clic sobre cada área de la imagen obtendrás una breve explicación.

Ejercicio

Comunicación verbal

Relaciona las siguientes frases con los conceptos a los que hacen referencia.

	Empatía	Preguntas cerradas	Preguntas abiertas	Reformular	Escuchar
Preguntas cuya respuesta generalmente es un sí o un no.	<input type="radio"/>				
Capacidad para ponernos en el lugar del otro.	<input type="radio"/>				
Centrar nuestra atención en lo que nos dice el otro.	<input type="radio"/>				
Preguntas que no permiten que el cliente se explaye.	<input type="radio"/>				
Repetir con nuestras propias palabras lo que creemos haber entendido.	<input type="radio"/>				
Preguntas que permiten al cliente hablar y explayarse.	<input type="radio"/>				
Sentir como puede sentir el cliente.	<input type="radio"/>				
Preguntas que animan a hablar a una persona introvertida.	<input type="radio"/>				

Corregir

Comunicación no verbal

En el proceso de venta es muy importante tratar de detectar aquellas señales que el cliente nos está transmitiendo. En este sentido debemos conocer la comunicación no verbal que prescinde del uso de las palabras.

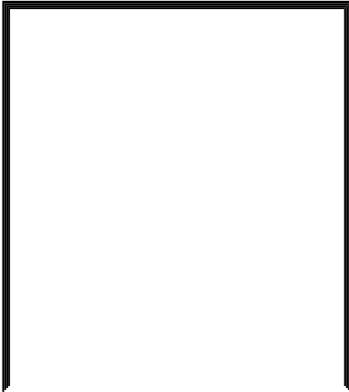
Definición

La **comunicación no verbal** es aquella en la que no intervienen las palabras, sino que se efectúa a través de gestos, posturas, etc.

Conviene saber...

Realmente, de toda la información que emitimos, sólo un porcentaje del 30% se refiere a las palabras y el resto se refiere a aspectos de la comunicación no verbal. Por tanto, el vendedor tendrá que atender al significado de lo que comunica el cliente a través de su tono de voz, gestos, contacto visual, etc.

A continuación analizaremos el significado de determinados elementos de la comunicación no verbal:



Consejos prácticos en relación a la comunicación no verbal

Contacto visual

Posturas y gestos

Haciendo clic sobre cada área de la imagen obtendrás una breve explicación.

	Conviene hacer	No conviene hacer
Ojos	Buen contacto visual.	Mirar fijamente.
Cabeza	Asentir para indicar que se escucha.	Estar tenso o sin expresión.
Brazos	Abrirlos.	Cruzarlos.
Manos	Palmas hacia arriba.	Puños cerrados o jugar con objetos.
Apretón de manos	Palma en sentido vertical.	Palma hacia abajo.
De pie	Relajado y situarse aproximadamente a una distancia de un brazo.	Tocar al otro con el codo.
Sentado	Sentarse justo al lado de la otra persona.	Sentarse enfrente de la otra persona.

Ejercicio

Comunicación no verbal

Determina el significado de cada uno de los siguientes elementos de la comunicación no verbal.

	Interés	Desinterés	Tranquilidad	Nerviosismo
Mirar a los ojos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cabeza hacia abajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jugar con algún objeto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brazos autónomos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taparse la boca.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Carraspear.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sentarse en el borde de la silla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cabeza hacia arriba.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Corregir