



## TÉCNICAS DE VENTA PARA CAJEROS

[Este Documento representa una pequeña parte del Manual que recibe cada Participante](#)

[Vea el Temario del Curso - Solicite aquí su Cotización](#)

### ....¿QUÉ ES UN CLIENTE?

- Es la persona más importante que haya estado en esta oficina; sea en persona; por teléfono o por correo.
- No depende de nosotros: Nosotros dependemos de él/ella.
- No interrumpe nuestro trabajo, porque él/ella es el propósito de nuestra actividad.
- No somos nosotros quienes hacemos el favor de atenderlo, sino que es él/ella quien nos hace el gran favor de darnos la oportunidad de atenderlo/a..
- No es una fría estadística...
- Es un ser humano de carne y hueso, con sentimientos y emociones igual que nosotros; con inclinaciones distorsionadas y prejuicios...Igual que nosotros.
- No es alguien contra quien discutimos ni al que hay que ganársela. Nunca nadie ganó ni ganará la discusión con el cliente...
- Es una persona que nos trae sus deseos; sus carencias o sus inquietudes y nuestra tarea es manejarlas de forma tal, que sea beneficiosa para él/ella y para nosotros.



### REQUISITOS DE UN CLIENTE

**Para ser Cliente, se debe contar con los siguientes requisitos:**

- **Necesidad:** La persona necesita algo. Puede ser un producto, o una información o un servicio.
- **Capacidad:** La persona debe tener la capacidad económica suficiente para comprar.



- **Autoridad:** El cliente debe tener autonomía para tomar la decisión de compra.

## CLIENTES

Perciben el servicio en sus propios términos: Únicos, idiosincrásicos, emocionales, erráticos, irracionales, según su propia percepción.

*Tom Peters*

“Escuchar es una clave para entender al cliente y centrarse en el servicio”.

*Og Mandino*

**La clave es oír a los clientes y hacer lo que ellos dicen.**

“El cliente quiere saber “¿Qué puede hacer usted por mí?, si la respuesta no es clara, no vuelve. ¿Por qué habría de volver?”

*Henry Ford*

**TODOS EN LA EMPRESA TENEMOS UN CLIENTE. ALGUNOS ESTAN FUERA, OTROS DENTRO DE LA EMPRESA.**

## CLIENTES INTERNOS

**LA EMPRESA QUE CONSERVA A SUS CLIENTES SATISFECHOS ES UNA EMPRESA EXCELENTE Y POR LO TANTO IMBATIBLE**

1. Es más dinámica.
2. Sus clientes son más leales.
3. Compran más y más a menudo.
4. Están dispuestos a pagar un mayor precio por los productos o servicios.
5. En los momentos “Difíciles” son más leales hacia la empresa, lo que permite....

