EXCELENCIA

GUÍA GRATUITA EN PDF

# 5 situaciones habituales con clientes

## Cómo responder sin presionar

VENTAS · ASESORAMIENTO DE IMAGEN



**Preguntas útiles, ejemplos y práctica para pequeños comercios y asesoramiento de imagen**

ANTES DE EMPEZAR

# Pregunta. Escucha. Aclara.

Una pauta sencilla para orientar la conversación con respeto

Una misma frase puede expresar necesidades distintas. No des por hecho que el cliente quiere un descuento, tiene prisa o ha perdido el interés. Pregunta solo si quiere seguir conversando y adapta tu respuesta a lo que te cuente.

## 01 Pide permiso para ayudar

Una entrada como “Si te viene bien, ¿te ayudo a comparar?” deja espacio para aceptar o rechazar la ayuda.

## 02 Escucha antes de proponer

Deja terminar, evita encadenar preguntas y confirma lo que has entendido: “Entonces, buscas algo cómodo para usar a diario, ¿verdad?”.

## 03 Explica lo que puedes comprobar

Habla de características, precio y condiciones reales. Si no sabes un dato, compruébalo antes de responder.

## 04 Respeta el siguiente paso

El cliente puede comprar, comparar, volver otro día o marcharse. Una atención cuidada también incluye aceptar un “no”.

**CÓMO USAR ESTA GUÍA**

Elige una situación, ensaya el ejemplo con tus palabras y revisa después cómo te has comunicado. No es un guion que debas recitar.

SITUACIÓN 01 · DAR ESPACIO

# “Solo estoy mirando”

El cliente marca su ritmo. Puedes ofrecer tu disponibilidad sin convertir la visita en un interrogatorio.

### UNA RESPUESTA POSIBLE

**“Perfecto, mira con calma. Si necesitas una talla o quieres comparar algo, estoy aquí.”**

### DESPUÉS DE RESPONDER

Haz una pausa y deja espacio físico. Si el cliente vuelve a buscarte o pregunta, ofrece ayuda concreta. No lo sigas por la tienda ni repitas la oferta cada pocos minutos.

### EJEMPLO APLICADO

En una tienda de moda, indica dónde están las tallas o el probador solo si resulta útil. Después, permite que explore por su cuenta.

### EVITA

“¿Pero qué buscas exactamente?” de forma insistente, seguirle entre los pasillos o pedir explicaciones por no comprar.

### QUÉDATE CON ESTO

Deja abierta la posibilidad de ayudar sin exigir una respuesta.

### PRACTICA EN UN MINUTO

Ensaya una respuesta breve y amable. ¿Puedes decirla sin añadir otra pregunta inmediatamente?

SITUACIÓN 02 · HABLAR DEL PRECIO

# “Me parece caro”

La frase puede referirse al presupuesto o a una comparación. Escucha qué le preocupa antes de justificar el precio.

### UNA RESPUESTA POSIBLE

**“Entiendo. ¿Qué necesitas que incluya para que encaje con lo que buscas?”**

### DESPUÉS DE RESPONDER

Explica qué incluye y qué características puedes demostrar. Si el límite es económico y el cliente quiere seguir mirando, pregunta si desea ver opciones dentro de su presupuesto. No prometas un descuento que no puedes aplicar.

### EJEMPLO APLICADO

“Este modelo cuesta 60 euros e incluye funda. Si prefieres no superar los 40, puedo enseñarte otras opciones”. Si el cliente acepta, muestra la alternativa y explica las diferencias.

### EVITA

“La calidad se paga”, minimizar su presupuesto o afirmar que otra tienda vende peor sin poder comprobarlo.

### QUÉDATE CON ESTO

Explica con claridad y respeta cuánto quiere gastar.

### PRACTICA EN UN MINUTO

Elige un producto que conozcas. Anota dos características comprobables y una alternativa para otro presupuesto.

SITUACIÓN 03 · COMPARAR OPCIONES

# “No sé cuál elegir”

En lugar de decidir por la persona, ayúdala a comparar usando los criterios que le importan.

UNA RESPUESTA POSIBLE

**“¿Para qué lo vas a usar y qué es lo más importante para ti?”**

## DESPUÉS DE RESPONDER

Resume su prioridad y compara dos o tres opciones como máximo. Explica diferencias relevantes: uso, comodidad, materiales, mantenimiento o precio. Si ninguna encaja, dilo con claridad.

## EJEMPLO APLICADO

En asesoramiento de imagen: “Si lo quieres para caminar a diario, probemos cuál te resulta más cómodo y cómo combina con las prendas que ya tienes”. Pregunta también por la ocasión y sus preferencias.

### EVITA

“Llévate este, que es el que más se vende” como único argumento, o presentar tantas opciones que resulte difícil compararlas.

### QUÉDATE CON ESTO

Relaciona cada propuesta con lo que el cliente ha explicado.

## PRACTICA EN UN MINUTO

Escoge dos artículos parecidos. ¿Qué pregunta te ayudaría a saber cuál encaja mejor con esa persona?

SITUACIÓN 04 · ASESORAR EN MODA

# “No sé si me queda bien”

La opinión de quien asesora no sustituye la comodidad ni las preferencias de quien va a llevar la prenda.

### UNA RESPUESTA POSIBLE

**“¿Cómo te sientes con ella? ¿Qué te gusta y qué cambiarías?”**

### DESPUÉS DE RESPONDER

Pide permiso antes de sugerir ajustes y describe aspectos concretos de la prenda: talla, tejido, caída o combinación. Propón otra opción si la persona lo desea. No toques ni ajustes la ropa que lleva puesta sin su consentimiento.

### EJEMPLO APLICADO

“Si buscas una caída más suelta, podemos probar otra talla o un corte diferente. ¿Te apetece compararlos?”. Puedes relacionar los colores con sus gustos y con el uso que dará al conjunto.

### EVITA

Comentarios negativos sobre el cuerpo, imponer gustos personales o decir “te queda perfecto” sin escuchar sus dudas.

### QUÉDATE CON ESTO

Habla de la prenda y de sus preferencias, con respeto.

### PRACTICA EN UN MINUTO

Describe una chaqueta sin valorar el cuerpo de quien la lleva. Piensa en corte, tejido, uso y comodidad.

SITUACIÓN 05 · RESPETAR EL TIEMPO

# “Me lo tengo que pensar”

Puede necesitar aclaraciones o simplemente tiempo. La pregunta sirve para ofrecer ayuda, no para impedir que se marche.

UNA RESPUESTA POSIBLE

**“Claro, tómate tu tiempo. ¿Hay algo que quieras aclarar antes de decidir?”**

## DESPUÉS DE RESPONDER

Si pregunta, responde a esa duda concreta. Si no necesita más información, cierra con amabilidad. Puedes ofrecer por escrito el precio y las condiciones reales. No pidas sus datos de contacto por defecto.

## EJEMPLO APLICADO

“Por supuesto. Esta es la referencia del producto y el precio que hemos comentado. Si vuelves a tener alguna duda, estaremos encantados de ayudarte”. Si quiere que le contactes, acuerda el canal y el motivo.

### EVITA

Inventar que es la última unidad, crear plazos falsos, insistir tras una negativa o contactar después sin haberlo acordado.

### QUÉDATE CON ESTO

Aclara lo necesario y deja que decida con libertad.

## PRACTICA EN UN MINUTO

Ensaya dos finales: uno cuando pide información y otro cuando prefiere irse sin seguir hablando.

LLÉVALO A TU COMERCIO

# Tu ficha de práctica

Un ejercicio breve para preparar respuestas propias

Elige una situación real y completa estos apartados. Después, ensaya la conversación con otra persona, cambiando los papeles de cliente y profesional.

## 1. La frase que escucho

¿Qué dice el cliente? Describe la situación sin suponer lo que piensa.

## 2. Lo que puedo preguntar

Escribe una pregunta abierta, breve y relacionada con lo que ha dicho.

## 3. La información que debo comprobar

Precio, características, disponibilidad o condiciones que conviene confirmar.

## 4. Mi respuesta y el siguiente paso

¿Qué explicaría? ¿Cómo cerraría si no quiere seguir conversando?

**ANTES DE TERMINAR**

¿He escuchado sin interrumpir? ¿He explicado datos reales? ¿He respetado el presupuesto y la decisión? ¿He ofrecido ayuda sin insistir?

SIGUE APRENDIENDO

# Atender bien también se aprende.

Refuerza las habilidades que utilizas cada día con tus clientes

Esta guía es un punto de partida para practicar la escucha, la comunicación y el asesoramiento. Si quieres profundizar, puedes consultar estas dos formaciones de Excelencia.

## Psicología de ventas en pequeños establecimientos comerciales

Para explorar la comunicación comercial, las motivaciones de compra y la atención al cliente.

Consultar el programa

## Personal shopper en comercio

Para profundizar en imagen personal, estilo, color y asesoramiento en compras.

Consultar el programa

## ¿Necesitas orientación?

Cuéntanos qué quieres aprender y consulta los contenidos y condiciones de cada curso antes de decidirte.

Contacta con Excelencia