



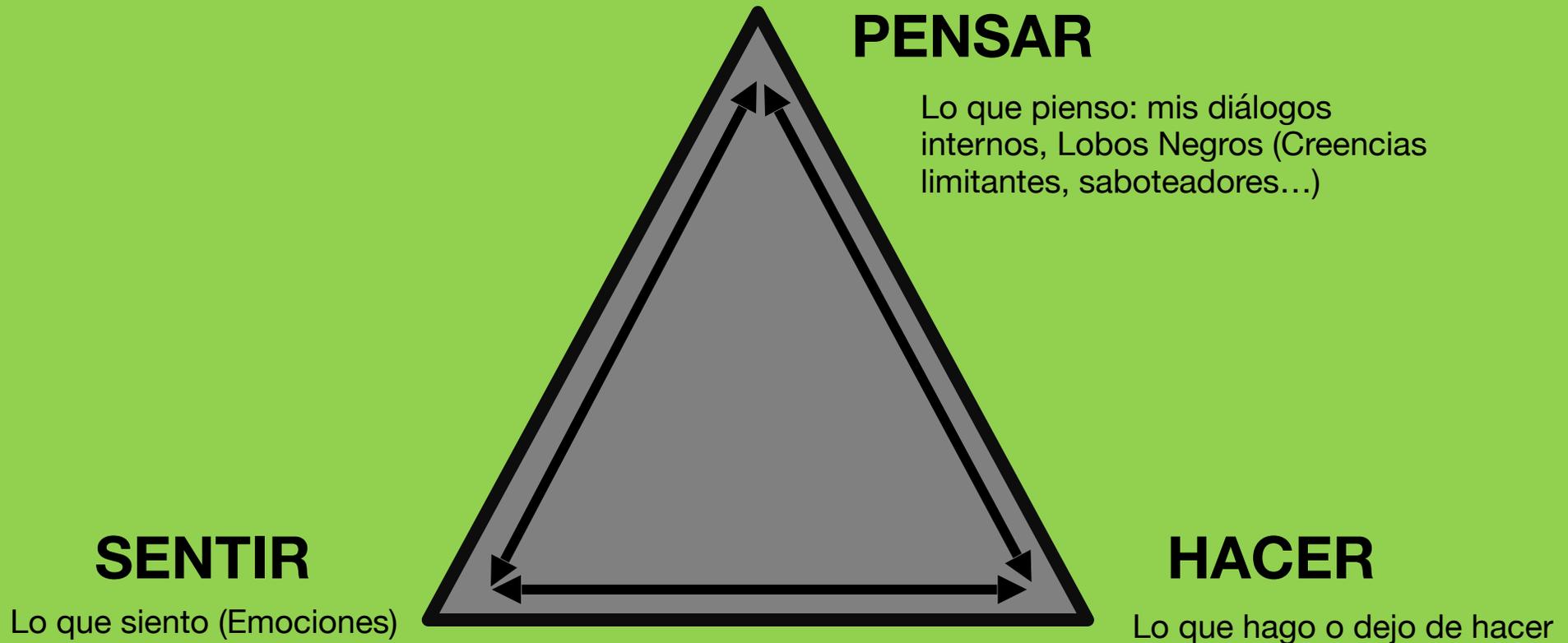
Bienvenido Expert

Reto

**Mejora en el proceso de venta y
mayor calidad en la conexión con el cliente -**

Workshops formación a Experts

Las Presuposiciones

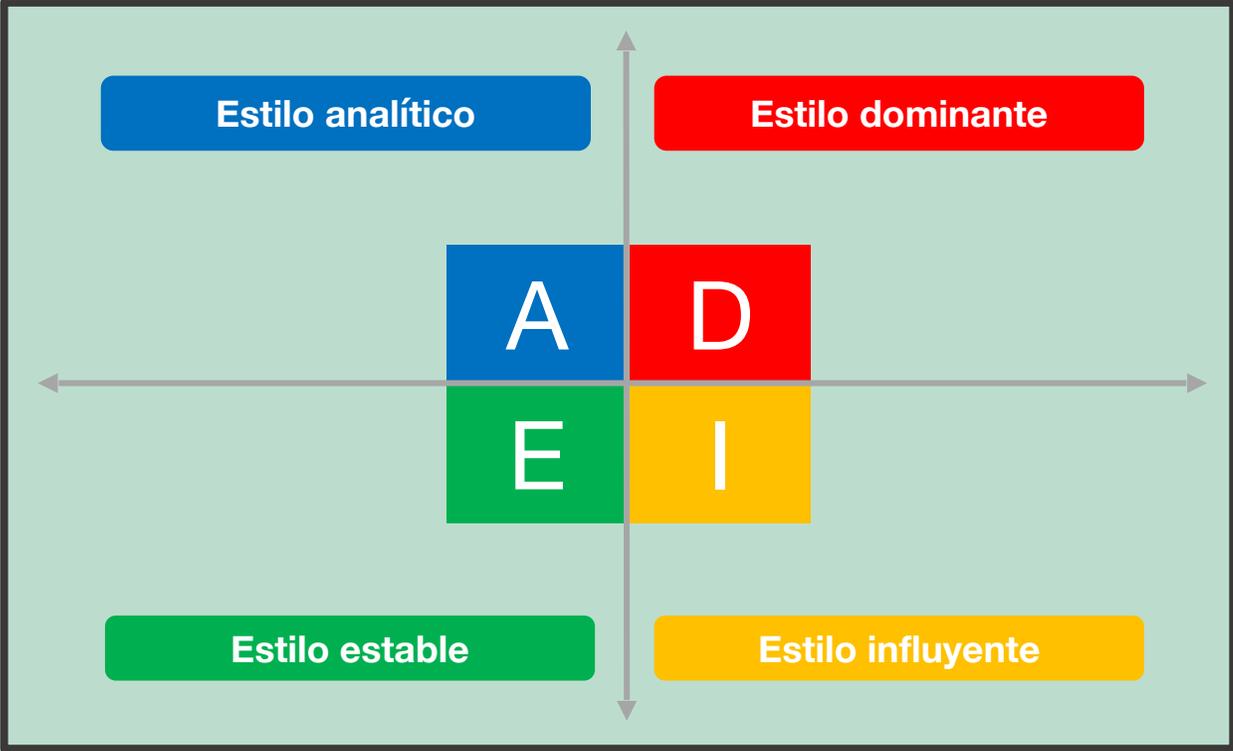


Perfiles preferentes de comunicación

TIPOLOGÍAS DE INTERLOCUTORES

INTROVERSIÓN / EXTRAVERSIÓN

SENTIMIENTO / PENSAMIENTO



INTROVERSIÓN / EXTROVERSIÓN:

¿Hacia dónde prefieres enfocar tu “energía”/“atención”?

Introversión

- Obtiene la energía del interior
- Enfoca su energía y atención a la reflexión
- Piensa en su interior
- Contenida
- Concentración
- Profundidad de intereses

Extroversión

- Obtiene la energía del exterior
- Enfoca su energía y atención a la acción
- Piensa en alto
- Expresiva
- Interacción
- Amplitud de intereses

PENSAMIENTO / SENTIMIENTO:

¿Qué proceso utilizas para tomar decisiones?

Pensamiento

- La lógica y la objetividad
- Rápida para detectar errores y en la crítica
- Análisis externo
- Verdad objetiva
- Crítica y razonable
- Enfocada a la tarea

Sentimiento

- Valores y convicciones personales
- Rápida en el aprecio y puntos en común
- Análisis dentro de la situación
- Elogiadora y compasiva
- Enfocada a la relación

Perfiles preferentes de comunicación

- No hay perfiles mejores ni peores, sólo energías/colores diferentes.
- No somos de un color porque tenemos las 4 energías, con diferentes escalas.
- Sirve para entender comportamientos.
- Mide preferencias no competencias:
 - **Extraversión/Introversión**: dónde prefieres enfocar tu “energía” o “atención”
 - **Pensamiento/Sentimiento**: el proceso que se usa para tomar decisiones.

¿Cómo somos en el trabajo?

“¡Hagámoslo bien!”

Es el estilo más racional. Alguien preciso, cauto, formal en el trato y en el cumplimiento de las cosas, cuestionador, le gusta preguntar, constante trabajando, analítico y metódico. Son personas fiables. Para ellos, la estabilidad y la calidad son muy importantes

“¡Hagámoslo en armonía!”

Comprensivos, tolerantes, dejan opinar a todos e intentan evitar el conflicto. Personas muy empáticas, cuidadosas, sensibles, muy pendientes de los demás, porque les importa el impacto que provocan en la gente. Dan ánimo, y se centran en las personas y el equipo. Son metódicos, luchadores, leales y de principios.

“¡Hagámoslo ya!”

Son audaces, se mueven por retos, con gran autoconfianza y seguridad en sí mismos. Son muy directos, exigentes y con carácter. Ponen las cosas rápidamente en práctica. Dicen las cosas como las piensan, sin ser maleducados; les gusta hablar desde la posición de dominancia. Lo que cuenta es competir y obtener resultados

“¡Hagámoslo juntos!”

Representa la máxima expresión de la extroversión. Es una persona expresiva, creativa, innovador, que asume riesgos y se apunta al cambio. Sociable, busca por encima de todo compartir ideas y comunicarse con los demás, positiva, alegre y de trato informal. Lo que cuenta es la comunicación y la relación.

Perfiles preferentes de comunicación

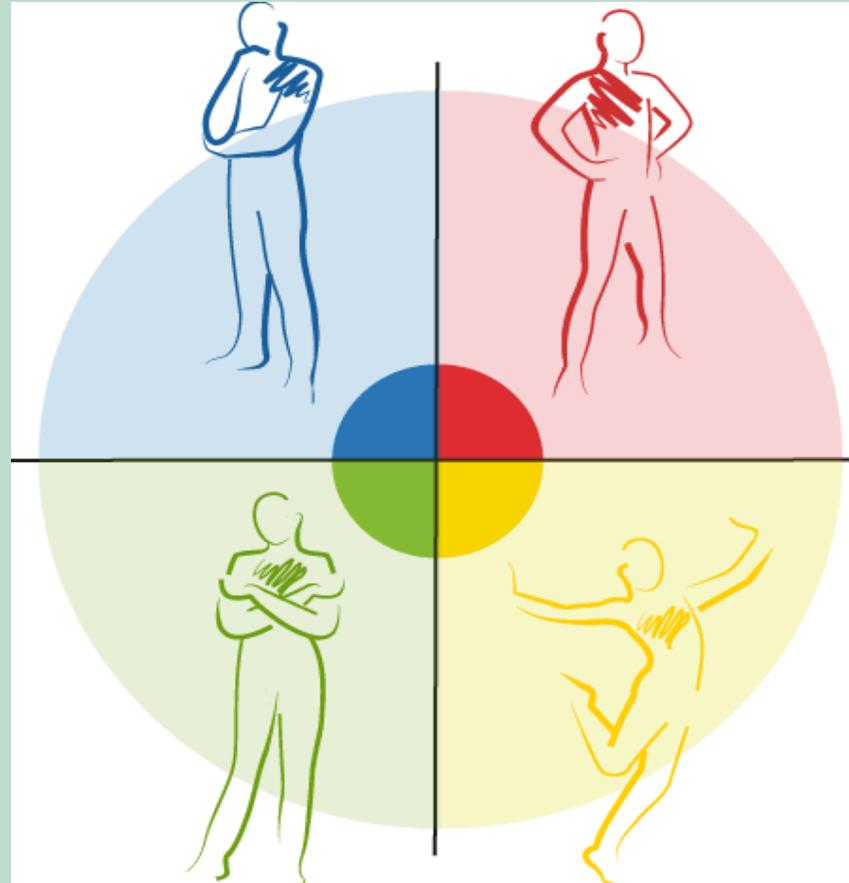
TIPOLOGÍA SEGÚN EL COMPORTAMIENTO

Azul:

- Imparcial
- Objetivo
- Distante
- Analítico
- Metódico

Verde:

- Callado
- Tranquilo
- Sereno
- Conciliador
- Comprensivo



Rojo:

- Positivo
- Audaz
- Firme
- Enérgico
- Competitivo

Amarillo:

- Alegre
- Inspirador
- Animado
- Optimista
- Expresivo

Perfiles preferentes de comunicación

El Buen día



El Mal día

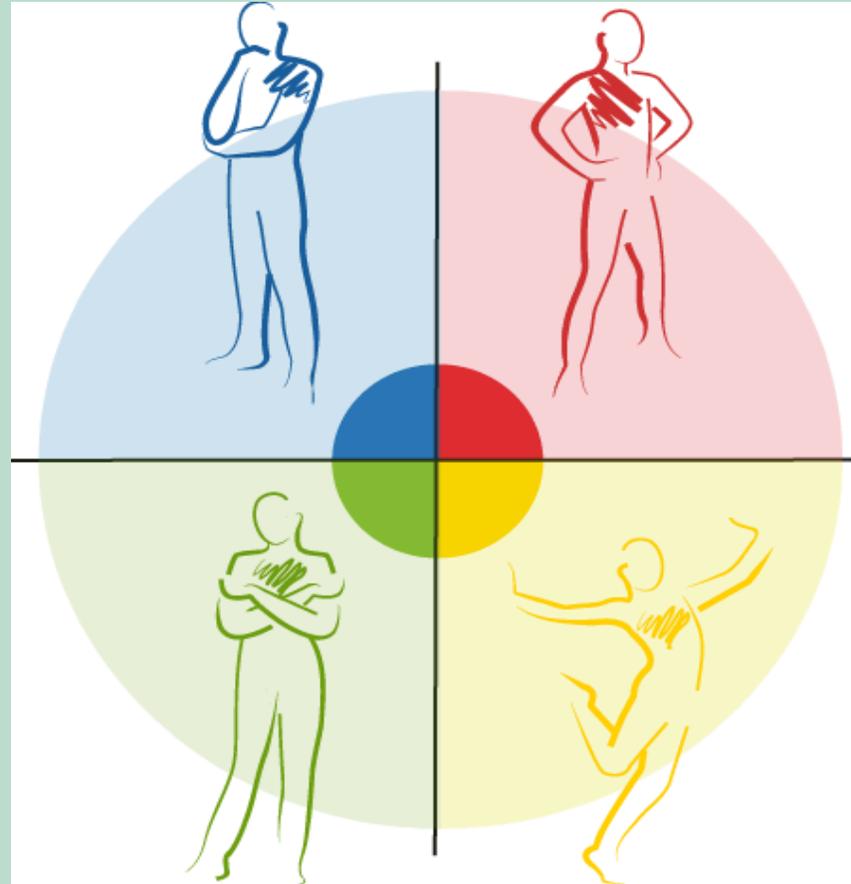


Perfiles preferentes de comunicación

¿QUÉ NECESITAN?

- **Números,datos**
- **Hechos**
- **Estadísticas**
- **Precisión**
- **Documentos**
- **Material de soporte**

- **Estabilidad**
- **Valores**
- **Tranquilidad**
- **Seguridad**



- **Información para tomar decisiones**
- **Alternativas**
- **Foco, centrarse en el tema**

- **Imágenes**
- **Interacción social**
- **Colores**
- **Ser Protagonista**

Perfiles preferentes de comunicación

Relación & Comunicación **Azul**

Qué hacer...

Prepárate bien, incluso los detalles.

Trae todo por escrito.

Déjame analizar todos los posibles aspectos del tema.



Qué no hacer...

No te acerques demasiado a mí, ni me abracés .

No trates con poca seriedad los temas serios.

No alteres mi rutina, sin previo aviso.

Perfiles preferentes de comunicación

Relación & Comunicación **Rojo**

Qué hacer...

Se directo y ve al grano.
Céntrate en resultados y objetivos.

Se breve, se brillante y luego márchate.



Qué no hacer...

No dudes, ni te “enrolles”.
No te dejes llevar por los sentimientos.

No trates de dirigir la conversación.

Perfiles preferentes de comunicación

Relación & Comunicación Verde

Qué hacer...

Se paciente y apóyame.
Decelera y trabaja a mi
ritmo.
Pídeme opinión y dame
tiempo para responder.



Qué no hacer...

No te aproveches de mi
buen carácter.
No me presiones para que
tome decisiones con
rapidez.
No vengas con sorpresas
de última hora.

Perfiles preferentes de comunicación

Relación & Comunicación **Amarillo**

Qué hacer...

Se amable y sociable.
Se ameno e interesante.
Se abierto y flexible.



Qué no hacer...

No me aburras con los detalles.
No me sometás a una rutina.
No me pidas que trabaje solo.

Perfiles preferentes de comunicación

Por lo tanto ...

Si quieres influir ...

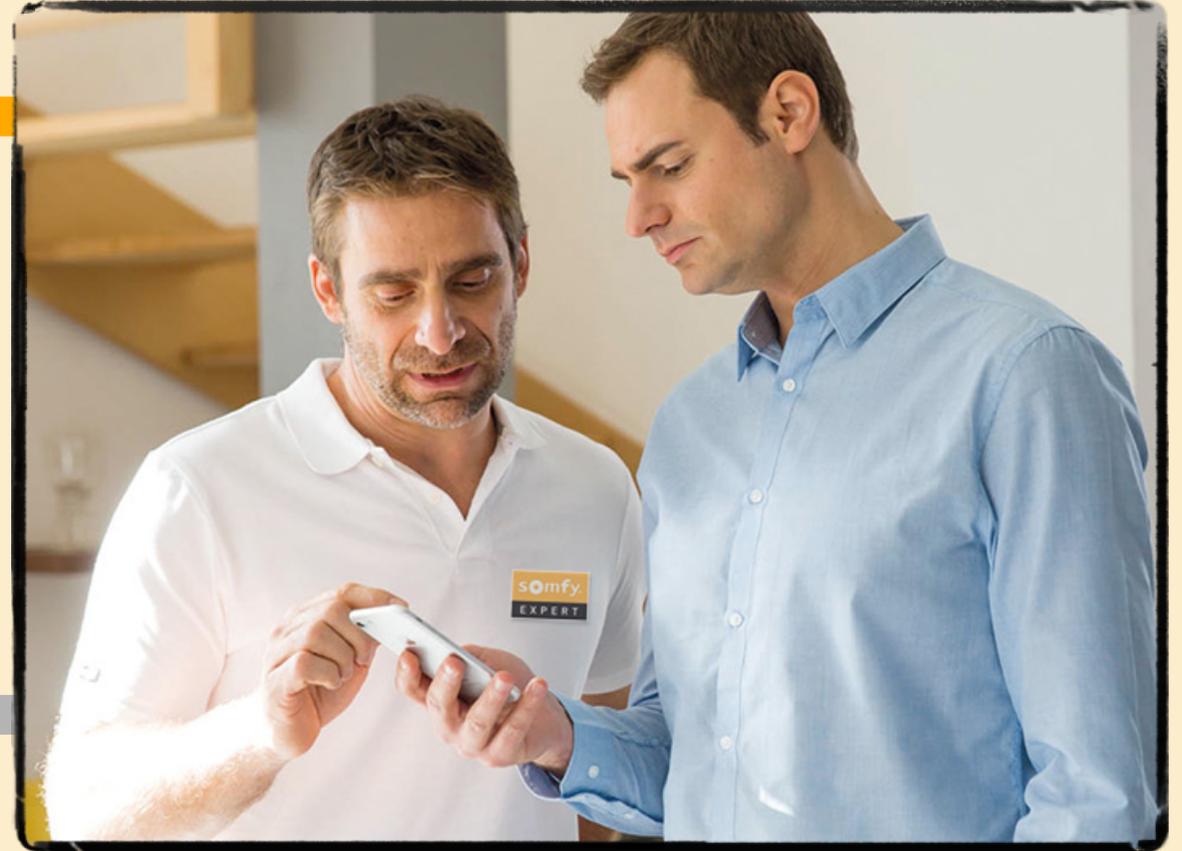
Si quieres que tu mensaje llegue e impacte positivamente en el cliente...

habla su “lenguaje”, habla desde su “color”

Breve resumen formaciones anteriores

Como Somfy Expert...

**¿qué tipo de información
necesitas de tus
Clientes para ofrecer un
asesoramiento de calidad?**



Detección de necesidades



INFORMACIÓN CLAVE

- **Datos de contacto del cliente:** Básico para continuar la relación.
 - **Información respecto a usos y actividades en el hogar...** Útil para estimular necesidades adicionales y proporcionar oportunidades.
 - **Personas que lo utilizaran**
 - **Motivaciones** (seguridad, confort, ahorro, imagen, tecnología...)
-
- **Requisitos especiales / motivos de compra:** base para la presentación del producto y base para la oferta. Expectativas a cubrir.
 - Equipamientos, Gama, Acabado
 - **Presupuesto / forma de pago**
-
- **Equipamiento actual y deseado**
 - **Motivo por el que se necesita:** frecuencia de uso, entorno de uso, finalidad (laboral, personal, ocio) ...
 - **Otros productos y conectividad**

Preguntas ABIERTAS:

**QUÉ
CÓMO
CUÁNTO
CUÁNDO
QUIÉN / QUIÉNES**

El cliente tiene necesidades:
> **conscientes e inconscientes**
> **presentes y futuras**

Presentación de producto

Al Cliente / El Cliente...

Hay cosas que le **MUEVEN**

MOTIVACIONES de Compra

Hay cosas que **NECESITA**

NECESIDADES de Compra

Hay cosas que **GANA** (Obtiene)

BENEFICIOS de Compra

Hay cosas que **APORTAN**(Valor añadido/Rendimiento)

VENTAJAS de Compra

El Producto... **ES**

CARACTERÍSTICAS de lo que compra



LA ARGUMENTACIÓN

FASES PARA CONSTRUIR UN ARGUMENTO

CARACTERÍSTICAS	VENTAJAS	BENEFICIOS
<p>Son los atributos esenciales del producto, especificaciones técnicas o condiciones del servicio.</p> <p>Lo que el producto ES. <i>¿Qué características tiene?</i></p>	<p>Es el valor añadido o rendimiento que se obtiene al adquirir el producto.</p> <p>Lo que el producto HACE. <i>¿Qué aporta el no cableado, la conectividad, la centralización...?</i></p>	<p>Comfort Seguridad Ahorro energético</p> <p>Lo que ESTE producto HACE POR ESTE CLIENTE. ¿Cuál es el beneficio de no tener que realizar un nuevo cableado?</p>

FASES PARA COMUNICAR UN ARGUMENTO



MOTIVACIÓN DE COMPRA

ARGUMENTANDO DESDE BENEFICIOS / VENTAJAS

SOLUCIÓN CONECTADA

CONFORT PLACER

- Gestiona fácilmente tu hogar desde tu smartphone
- Controla cómodamente tu casa desde cualquier lugar gracias a la app Tahoma, activa tus productos con tus asistentes de voz Google, Alexa y Homekit

HOGAR CONECTADO

- Disfruta tu terraza todos los días del año, en verano protegiéndote del sol y en invierno aprovechando el calor natural del sol

PROTECCIÓN SOLAR EXTERIOR

- Sólo necesitas un mando
- Controla / gobierna la totalidad de las aperturas de tu casa desde un único punto de mando centralizado: cierra o abre tu casa cómodamente / rápidamente con una sola pulsación, sin esfuerzos en las persianas mas pesadas

PERSIANAS Y CERRAMIENTOS

- Decide el tipo de ambiente que prefieres / quieres en tu casa: la luz natural de cada estancia
- Evita deslumbramientos
- Gana intimidad...

CORTINAS INTERIORES

MOTIVACIÓN DE COMPRA

ARGUMENTANDO DESDE BENEFICIOS / VENTAJAS

SOLUCIÓN CONECTADA

SEGURIDAD TRANQUILIDAD

- Con Tahoma te aseguras / puedes estar tranquilo... y sabes que todo funciona correctamente... (conocer el estado de cada producto). ej: si una persiana se quedó abierta y llueve o hay una luz encendida sin nadie en el hogar... Somfy Protect te avisa en caso de intrusión (seguridad activa)

- Gana tranquilidad protegiendo tu toldo
- Evita sorpresas protegiendo tu toldo incorporando un sensor de viento / gracias a un sensor de viento... que garantiza que se recoja antes de / al inicio de una tormenta.

- Blinda tu hogar, evitando la entrada de ladrones por las ventanas, gracias al bloqueo de la persiana.
- Optimiza / Alarga la vida útil de tus persiana gracias a su detección de obstáculos
- Reduce posibles reparaciones gracias a su detección de obstáculos

- Transmite normalidad / naturalidad, tu hogar está activo aunque tú no estés para conseguir discreción (un hogar es más seguro cuando hay presencia / personas)....
- Simula tu presencia en casa cuando estés de vacaciones, dejando que TAHOMA mueva las cortinas en diferentes tramos horarios. Dando un razonamiento lógico de abiertas por el día, y cerradas por la noche

**HOGAR
CONECTADO**

**PROTECCIÓN
SOLAR EXTERIOR**

**PERSIANAS Y
CERRAMIENTOS**

**CORTINAS
INTERIORES**

MOTIVACIÓN DE COMPRA

ARGUMENTANDO DESDE BENEFICIOS / VENTAJAS

SOLUCIÓN CONECTADA

AHORRO ENERGÉTICO

SOSTENIBILIDAD

- Reduce costes innecesarios / Ahorra en la factura de la energía eléctrica..., creando escenarios mediante sensores que dan información a TAHOMA.
- Consigue una gestión eficiente de la temperatura y la iluminación que implicará un ahorro del X%
- Acelera el retorno de la inversión, ahorrando luz

- Baja tu factura de la luz / ahorra energía
- Disminuye la temperatura interior y evita encender los Aires Acondicionados ya que la protección solar inteligente trabaja para ti

- Evita consumos innecesarios
- Elimina / rompe los puentes térmicos (reforzando el aislamiento térmico de la ventana) (disminuyendo la entrada o fuga de calor/frío eliminando los huecos donde se recogen las cintas para accionar las persianas)

- Evita encender la luz de manera innecesaria y utiliza tus cortinas para tener la luz óptima y un coste energético menor
- Aprovecha la luz natural y utiliza tus cortinas para tener la luz optima y un coste energético menor

HOGAR CONECTADO

PROTECCIÓN SOLAR EXTERIOR

PERSIANAS Y CERRAMIENTOS

CORTINAS INTERIORES

MOTIVACIÓN DE COMPRA

ARGUMENTANDO DESDE BENEFICIOS / VENTAJAS

SOLUCIÓN CONECTADA

SENCILLEZ

- Decide fácilmente desde tu app la configuración que prefieras (Sistema abierto)
- Modifica de forma rápida y sencilla las funciones de tu TAHOMA (Sistema abierto)
- Póntelo fácil... TAHOMA es intuitivo y autoinstalable, vía Wifi y app sencilla de utilizar (Sistema abierto)

**HOGAR
CONECTADO**

- Gana tiempo... sin necesidad de modificar tu instalación eléctrica actual, funciona como un electrodoméstico más
- Evita complicaciones... es como un electrodoméstico más
- Olvídate de tener que hacer obras

**PROTECCIÓN
SOLAR EXTERIOR**

- Gestiona de forma rápida / de forma práctica sobre las...
- Decide fácilmente cómo quieres tener tus persianas, correderas y puertas de garaje sin estar en casa / desde el móvil.
- Accede a cualquier elemento que este conectado sin necesidad de conectarlos con cables. Dile a Alexa que abra la puerta cuando tu hijo no tenga las llaves.

**PERSIANAS Y
CERRAMIENTOS**

- Define de forma práctica / fácil lo que tú prefieras... sin cables adicionales, sin necesidad de realizar obras

**CORTINAS
INTERIORES**

Muchas gracias

WALK

improving people

> Quim Lorente
+34.609.51.13.34
qlorente@walkip.net

> Marc Picas
+34.665.581.758
mpicas@walkip.net