SALESPITCH

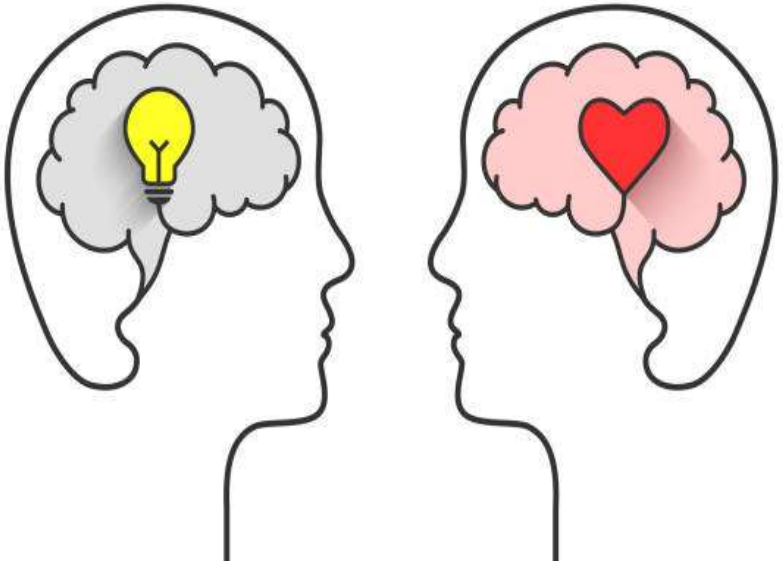
Experience Knowledge Network

Capsula de Reforzamiento

INTELIGENCIA EMOCIONAL



SALESPITCH
Experience Knowledge Network



Control emocional para conectar y cerrar con éxito

Acción:

Aplicar la inteligencia emocional en 3 momentos clave:

1. **Inicio** (conexión emocional)
2. **Durante** (manejo de objeciones sin tomarlas personal)
3. **Cierre** (gestión del rechazo o éxito sin perder la motivación)

SALESPITCH
Experience Knowledge Network



Método:

1. Autoconciencia emocional

Reconocer tus emociones durante la venta (frustración, ansiedad, entusiasmo).
Ejercicio: Antes de abordar a un cliente, respira profundo 3 veces y pregúntate:

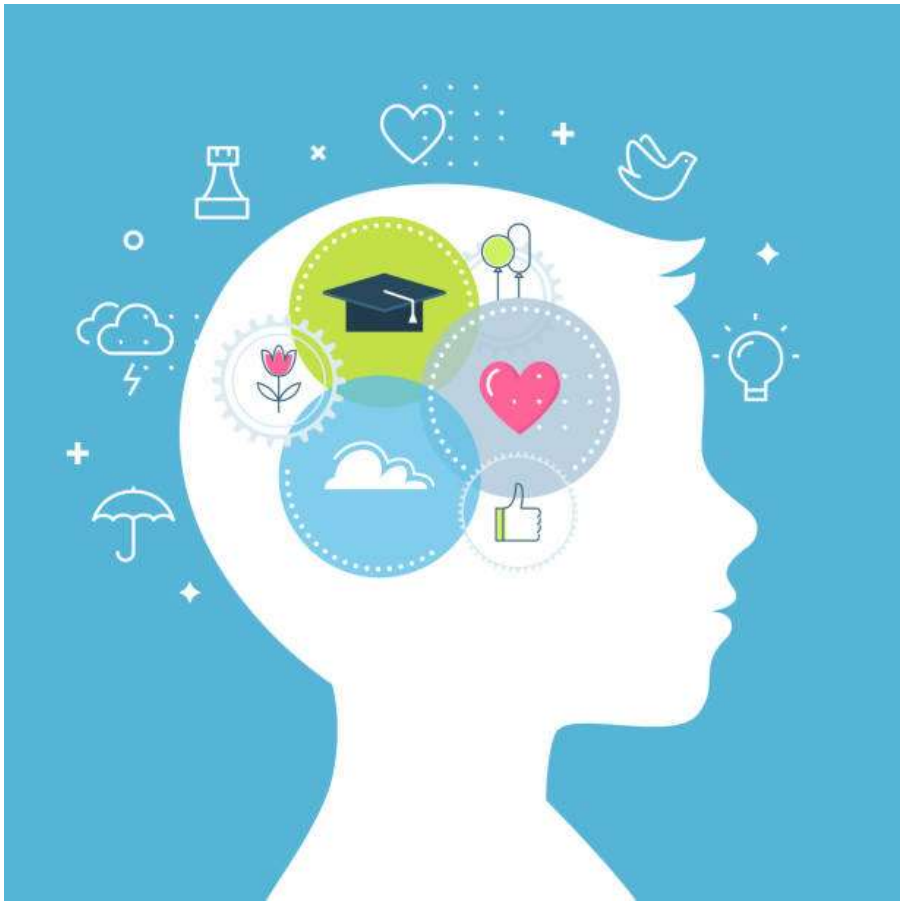
"¿Qué siento ahora y cómo podría influir eso en mi actitud?"

2. Empatía activa

Escuchar al cliente más allá de sus palabras. Si dice "solo estoy mirando", puede estar evitando presión.
Frase empática:

"¡Perfecto! Si necesitas ayuda o tienes dudas, estoy aquí para apoyarte sin compromiso."

SALESPITCH
Experience Knowledge Network



Método:

3. Regulación emocional

Cuando el cliente objeta o rechaza, evitar tomárselo personal.
Frase interna:

"No es un no a mí, es un no a la oferta o al momento. Busco otra oportunidad."

4. Asertividad emocional

Decir lo necesario con amabilidad y firmeza.
Frase modelo:

"Entiendo tu punto. Lo que te puedo proponer es esta alternativa que mantiene lo esencial y ajusta el precio."

SALESPITCH
Experience Knowledge Network



Leer emociones del cliente

Enfoque: Empatía como técnica de conexión

Acción:

Detectar el estado emocional del cliente y adaptar el tono y lenguaje.

Método:

Observar lenguaje no verbal:

- ¿Cruza los brazos? ¿Evita contacto visual? → Posible desconfianza.
- ¿Sonríe, mira el celular contigo? → Positiva o abierta.

Adaptar reacción:

- Cliente apurado → ir directo al grano.
- Cliente conversador → generar rapport, preguntar más.

SALESPITCH
Experience Knowledge Network



Asertividad emocional al ofrecer sin presionar

Enfoque: Decir lo justo con impacto

Acción:

Expresar valor de la oferta con seguridad sin parecer invasivo.

Método:

Técnica “yo siento / yo recomiendo”
Ejemplo:

“Yo recomiendo este equipo porque combina buen rendimiento y precio. Lo he visto funcionar excelente con clientes parecidos a ti.”

Frases clave:

- “Mi intención no es presionarte, sino mostrarte lo que más te puede servir.”
- “¿Te parece si te muestro una opción rápida y sin compromiso?”