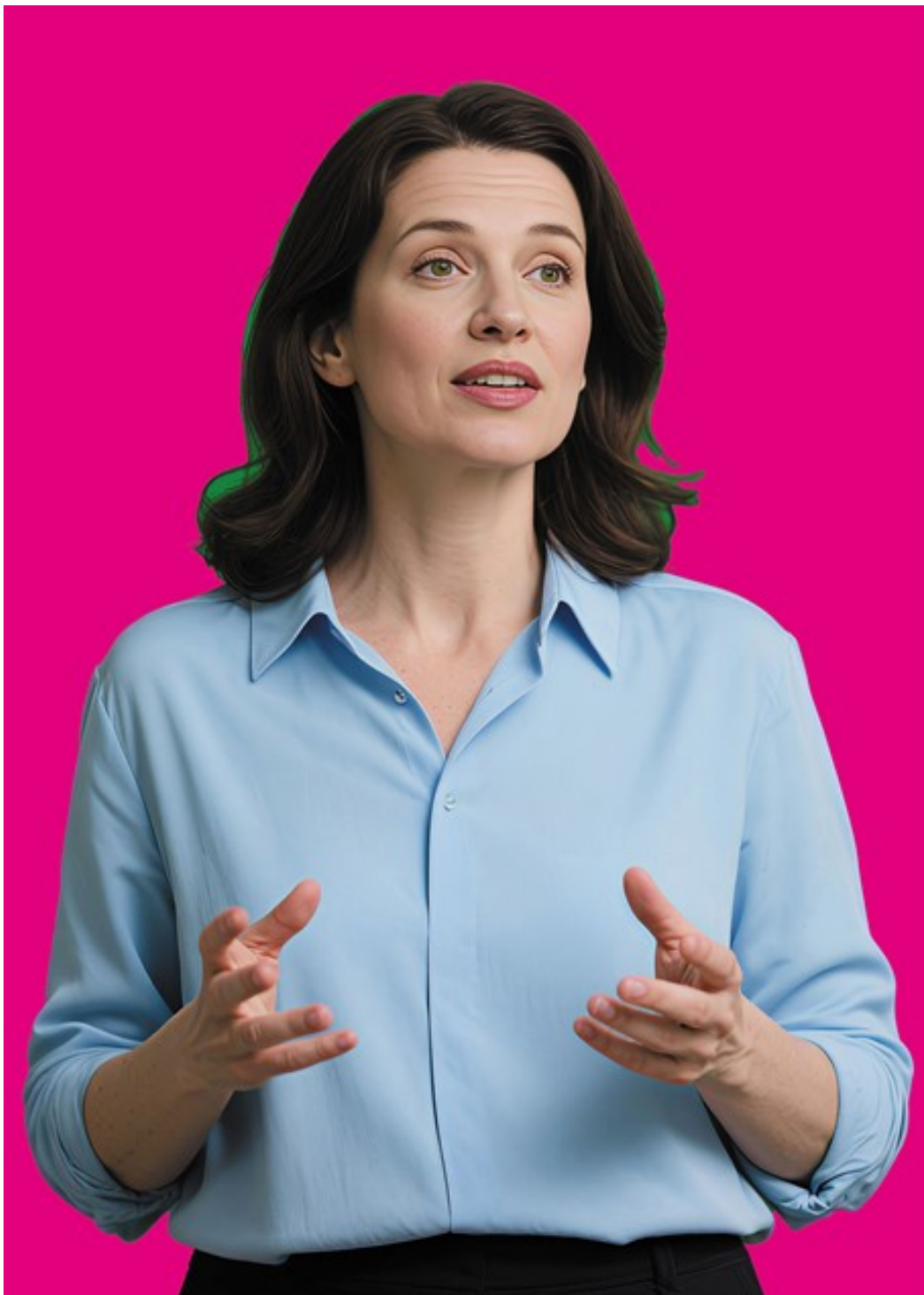




**No hay dos
oportunidades de
crear una primera
impresión.**



Introducción

Bienvenidos al inicio de la creación de una buena relación con un cliente!

En el mundo de las ventas, los primeros segundos determinan el éxito o fracaso de la relación comercial. Este curso está diseñado para transformar tu aproximación inicial con clientes, convirtiendo ese momento crucial en una oportunidad para construir confianza, valor y conexión genuina.



10

Recomendaciones

No hay 2 ocasiones para crear una primera impresión!!

Es el primer paso para comenzar tu relación con un cliente y dura pocos segundos.

Si lo logras, el cliente se abrirá a una conversación de confianza contigo.

Si no lo logras, el cliente evitará conversar, te evitará o te dará pretextos para evitarte.



Gestiona tu estado interno antes del contacto

Antes de interactuar con cualquier cliente, realiza un chequeo emocional de 60 segundos.

Respira profundamente tres veces, visualiza el resultado positivo que deseas lograr y recuerda tu propósito: servir genuinamente al cliente. Un vendedor centrado transmite calma y seguridad.

Tu estado emocional es contagioso. Si estás estresado, ansioso o distraído, el cliente lo percibirá inmediatamente a través de tu tono de voz, tu lenguaje corporal y tu capacidad de escucha.



Tu apariencia comunica antes de que hables

Viste de manera profesional y apropiada para tu industria y cliente, manteniendo coherencia entre lo que eres, lo que representas y cómo te presentas. La limpieza, el orden y los detalles de tu vestimenta transmiten respeto por el cliente y por ti mismo.

Evita excesos que distraigan: tu imagen debe ser un marco que resalte tu profesionalismo, no el centro de atención. Recuerda que cada elemento de tu apariencia envía un mensaje no verbal sobre tu atención al detalle.



Domina el ángulo y la distancia de aproximación

Acércate al cliente con un ángulo de 45 grados, nunca frontalmente (que puede percibirse como agresivo) ni completamente desde atrás (que genera sorpresa). Mantén una distancia de aproximadamente un brazo extendido, respetando el espacio personal.

Esta posición demuestra respeto por los límites físicos del cliente mientras facilitas una interacción cómoda y no invasiva. Ajusta la distancia según las señales culturales y las reacciones del cliente.



Personaliza tu saludo inicial

Comienza con un "Buenos días/tardes" claro y amable, seguido de tu nombre completo y una pregunta abierta que demuestre interés genuino: "¿En qué puedo ayudarle específicamente hoy?" o "¿Cómo ha sido su experiencia hasta ahora?".

Pronuncia tu nombre con claridad y a un ritmo pausado.

Ofrecer tu nombre primero genera reciprocidad y establece un tono de transparencia.

El cliente recordará este gesto de apertura.



Emplea la sonrisa Duchenne

Practica la sonrisa auténtica que involucra tanto los labios como los músculos alrededor de los ojos (sonrisa Duchenne). Esta sonrisa genuina activa centros cerebrales de confianza en tu interlocutor, a diferencia de la sonrisa forzada que solo mueve la boca.

Una sonrisa cálida y apropiada al contexto transmite calidez, confianza y apertura. Es el lubricante social que facilita cualquier interacción comercial y reduce las barreras defensivas del cliente.



Comunica seguridad con tus gestos

Mantén las manos visibles, con gestos abiertos y palmas parcialmente visibles. Evita cruzar los brazos, meter las manos en los bolsillos o gesticular de manera excesiva. Los movimientos deben ser fluidos y deliberados, enfatizando puntos clave.

Las palmas abiertas parcialmente visibles son un gesto universal de honestidad que transmite "no tengo nada que ocultar". Este simple detalle reduce inconscientemente las defensas del cliente.



Establece una mirada conectiva sin intimidar

Mantén contacto visual aproximadamente el 60-70% del tiempo, con pausas naturales para evitar la intensidad excesiva. Durante momentos clave, sostén la mirada un segundo adicional para transmitir sinceridad. Dirige tu mirada al triángulo formado por los ojos y la boca del cliente.

La mirada debe ser suave, nunca desafiante. Parpadea con normalidad y rompe el contacto visual ocasionalmente hacia los lados, nunca hacia abajo (que puede interpretarse como evasión o incomodidad).



Selecciona palabras que construyan puentes

Utiliza un lenguaje inclusivo ("nosotros", "vamos a"), palabras positivas ("excelente", "perfecto", "claro") y evita términos negativos o técnicos excesivos. Emplea el nombre del cliente cuando lo sepas, pero sin excederte (una vez cada 2-3 minutos).

Incorpora preguntas abiertas que comiencen con "cómo", "qué" o "cuál" para fomentar la conversación. Parafrasea lo que el cliente dice para demostrar comprensión: "Si entiendo bien, usted necesita...."



Sé completamente presente en la interacción

Deja dispositivos fuera de vista, elimina distracciones y enfoca toda tu atención en el cliente frente a ti. Practica la atención plena durante la interacción, notando no solo lo que dice el cliente sino cómo lo dice, sus expresiones faciales y su lenguaje corporal.

La presencia auténtica es la suma de todas las recomendaciones anteriores, creando una experiencia donde el cliente se siente genuinamente escuchado y valorado, no como una transacción más.



Demuestra atención completa mediante tu cuerpo

Inclina ligeramente tu cabeza y tu cuerpo hacia el cliente cuando hable, asiente con naturalidad y evita interrumpir. Mantén una postura erguida pero relajada, con los pies apuntando hacia el cliente, lo que indica interés genuino.

La escucha activa se comunica principalmente a través del lenguaje corporal antes que con palabras. Tu postura debe gritar "estoy completamente presente para ti" incluso antes de que respondas verbalmente.



Conclusiones

Aplica estos 10 consejos y observa los resultados!

No es teoría sola, es teoría aplicada a uno de los primeros pasos de la venta, el primer momento donde se inicia la relación entre un cliente y el vendedor.



Integrando la excelencia en el primer contacto

La primera impresión es un momento irrepetible donde se siembra la semilla de la confianza comercial. Al dominar estos 10 elementos, transformarás encuentros casuales en relaciones comerciales duraderas.



Evaluación

Repasa los 10 consejos y llévalos a la práctica.

Invierte unos minutos en tenerlo claro, cuando los apliques tendrás resultados sorprendentes!!
Abrirás las puertas a una relación de confianza para poder conocer sus necesidades y expectativas.



1. Sobre preparación emocional:

¿Cuál es el objetivo principal de la preparación emocional previa al contacto con el cliente?

Selecciona la opción correcta:

- a) Transmitir calma y seguridad mediante el autocontrol emocional
- b) Memorizar rápidamente las características del producto
- c) Practicar exhaustivamente el discurso de ventas



2. Sobre imagen personal:

¿Qué principio debe guiar tu imagen personal durante el primer contacto?

Selecciona la opción correcta:

- a) Seguir rigurosamente la última moda comercial
- b) Utilizar la vestimenta más costosa disponible
- c) Coherencia entre tu identidad, tu rol profesional y tu apariencia



3. Sobre geometría del acercamiento:

¿Cuál es la posición ideal para acercarse a un cliente por primera vez?

Selecciona la opción correcta:

- a) Directamente de frente para demostrar confianza
- b) Con un ángulo de 45 grados y distancia de un brazo extendido
- c) Muy cerca para crear inmediata familiaridad



4. Sobre el saludo:

¿Qué elemento hace más memorable y efectivo tu saludo inicial?

Selecciona la opción correcta:

- a) Mencionar inmediatamente los premios que ha ganado tu empresa
- b) Hablar rápidamente para cubrir toda la información de presentación
- c) Ofrecer tu nombre claramente y mostrar interés genuino con preguntas abiertas



5. Sobre la sonrisa:

¿Qué caracteriza una sonrisa auténtica (Duchenne)?

Selecciona la opción correcta:

- a) Se mantiene fija durante toda la interacción comercial
- b) Involucra tanto los labios como los músculos alrededor de los ojos
- c) Expone todos los dientes visiblemente



6. Sobre lenguaje de manos:

¿Qué comunican principalmente las palmas abiertas y visibles?

Selecciona la opción correcta:

- a) Honestidad y transparencia ("no tengo nada que ocultar")
- b) Autoridad y control de la situación
- c) Impaciencia por concluir la interacción



7. Sobre contacto visual:

¿Cuál es el porcentaje aproximado ideal de contacto visual durante una conversación?

Selecciona la opción correcta:

- a) 60-70% del tiempo con pausas naturales
- b) 100% del tiempo para demostrar máxima atención
- c) Menos del 30% para no intimidar al cliente



8. Sobre vocabulario:

¿Qué tipo de preguntas fomentan mejor la conversación con el cliente?

Selecciona la opción correcta:

- a) Preguntas técnicas sobre especificaciones del producto
- b) Preguntas cerradas que pueden responderse con "sí" o "no"
- c) Preguntas abiertas que comienzan con "cómo", "qué" o "cuál"



9. Sobre escucha activa:

¿Cómo se demuestra principalmente la escucha activa?

Selecciona la opción correcta:

- a) Interrumpiendo ocasionalmente para mostrar acuerdo
- b) Mediante lenguaje corporal que indica atención completa
- c) Tomando notas exhaustivas de cada palabra del cliente



10. Sobre presencia auténtica:

¿Qué significa practicar la presencia auténtica durante la interacción?

Selecciona la opción correcta:

- a) Enfocar toda tu atención en el cliente, eliminando distracciones
- b) Compartir abundantemente experiencias personales similares
- c) Asegurarse de mencionar todos los beneficios del producto rápidamente



Aplica estos consejos
cuanto antes y observa
sus asombrosos
resultados.

**Bienvenidos al primer
paso del éxito de las
ventas profesionales!!**