

## Tema 2. Escucha y mirada activa

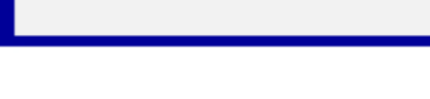
### Introducción

Escuchar es un arte que no todo mundo domina y un vendedor debe desarrollar esta habilidad pues se convierte en **una herramienta fundamental para conocer al cliente.**

Haz clic en el botón para escuchar la información.



Realiza la práctica 1.



Una vez finalizada la práctica, hazte las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles fueron los resultados que obtuviste en la Práctica 1?
- Con base en tus resultados, ¿consideras que sabes escuchar a la gente?
- ¿De qué manera consideras que la habilidad de saber escuchar a un interlocutor afecta tus relaciones interpersonales?
- Si sabes escuchar, ¿crees que aumenten tus posibilidades de persuadir?

### Explicación

#### Escucha Activa

##### Muchas personas piensan

que el mejor vendedor es quien más ventas registra y esto no es necesariamente cierto, porque éstas pueden ser resultado de engaños o de chantajes al cliente, los cuales pueden llegar a generar la venta, pero también crean una mala imagen de la compañía.

##### Otros piensan

que los mejores vendedores son los que tienen mayores habilidades verbales, de hecho algunas dicen que mientras menos hable el cliente y más hable el vendedor será mejor, pues le dan menos oportunidades de contraargumentar.

##### Pero en realidad

los mejores vendedores son quienes saben escuchar las necesidades de sus clientes para satisfacerlas. En algunas ocasiones los vendedores se la pasan hablando de su producto, lo describen a detalle pero no se percatan que el comprador busca algo diferente, inclusive cuando este lo expresa de manera evidente.

#### Ejemplo

Un ejemplo común es el que ocurre en cuando un cliente llega a pedir una insulina y pide que no le den el gel que la acompaña porque ya tiene muchos y sale el farmacéutico con la insulina y el gel para dárselo al cliente.

Si una persona te platica que ya tiene muchos, es porque es diabética y los productos los compra regularmente. Lo más lógico sería ofrecer un producto adicional a su tratamiento como glucómetros, otro tipo de insulina, pastillas para la resistencia o para reforzar el sistema inmunológico.

Aunque escuchar parezca algo sencillo, la realidad es que la mayor parte de las personas no sabemos escuchar a los demás. Lo que tenemos que hacer hoy es vender sin vender, empieza por hacer lo que muy pocos vendedores acostumbran: escuchar. El vendedor que nunca pregunta y nada más habla, habla y habla, empieza a echar un cuento que no tiene idea de cómo va a ser recibido, pues no sabe ni con quién está tratando, ni lo que necesita la persona que tiene enfrente, simplemente porque no hace ningún esfuerzo por conocer a sus clientes.



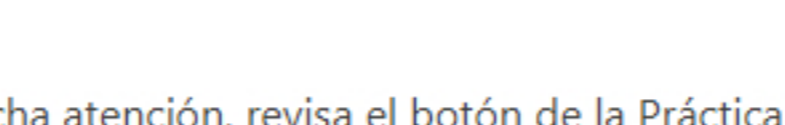
En los cursos de ventas existen técnicas para enseñarle al vendedor a escuchar, entre ellas podemos destacar cinco, las cuales practicarás en los siguientes ejercicios.

#### Repetir la información

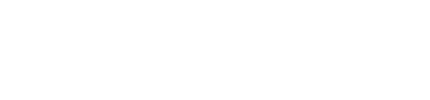
Esta es una técnica realmente sencilla y se debe practicar hasta convertirla en un hábito. Consiste en que al momento de escuchar a un cliente, se repita en la mente y palabra por palabra, lo que éste dice. En el contexto de una conversación a veces es recomendable que el vendedor le repita al cliente lo que éste acaba de decir.

Escucha el siguiente audio con atención, no uses tu libreta para tomar apuntes, pero trata de repetir palabra por palabra en tu mente lo que escucharás:

Haz clic en el botón para escuchar la información.



Una vez que hayas escuchado la información con mucha atención, revisa el botón de la Práctica 2.



Antes de continuar con la siguiente técnica, asegúrate de haber realizado la Práctica 2.

#### Refrasear

Refrasear es una técnica igual de sencilla que la anterior, solamente que en vez de repetir palabra por palabra lo que dice el cliente, el vendedor traduce lo que acaba de escuchar, pero con sus propias palabras.

En la práctica el vendedor refrasea lo que el cliente le dice al término de cada conversación.

Al igual que en los audios anteriores, escucha el siguiente sin hacer anotaciones en tu cuaderno, pero prestando mucha atención. **Recuerda que es muy importante que realices estas prácticas para desarrollar las habilidades que necesitas para ser un buen vendedor.**

Haz clic en el botón para escuchar la información.



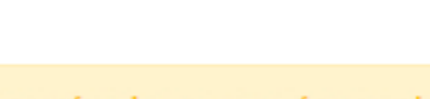
Una vez que hayas escuchado la información con mucha atención, revisa el botón de la Práctica 3.



Antes de continuar con la siguiente técnica, asegúrate de haber realizado la Práctica 3.

#### Resumir

Otra técnica sencilla para mejorar la escucha es la de resumir. Esta se realiza normalmente al final de una presentación de ventas a un cliente y consiste en compartir con él los puntos más importantes de la conversación para confirmar si está de acuerdo con el resumen, de esta manera se pueden aclarar dudas, incluir puntos faltantes o quitar asuntos irrelevantes.



Antes de continuar con la siguiente técnica, asegúrate de haber realizado la Práctica 4.

#### Respetar

Es muy común que en una conversación, al escuchar a otra persona, empecemos a contestarle en nuestra mente incluso antes de que termine. Este es un defecto que tenemos que corregir, para ello hay que esforzarnos en no anticipar respuestas a lo que el cliente nos está diciendo, sino esperar a que termine sin interrumpirlo.

Practica en tus conversaciones esta habilidad contando las veces que te des cuenta que interrumpes a los demás.

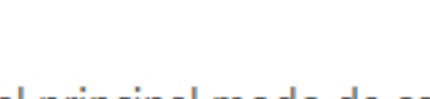


Antes de continuar con la siguiente técnica, asegúrate de haber realizado la Práctica 5.

#### Reserva el silencio

Algunos vendedores se sienten angustiados durante una presentación, sobre todo cuando ocurren los, a veces inevitables, lapsos de silencio en los que ni el vendedor ni el cliente tienen algo que decir.

La reacción más común es rellenar el silencio con conversaciones inútiles o sin sentido. El silencio del cliente puede indicar que está reflexionando sobre la oferta que se le presentó y está a punto de aceptarla, toma en cuenta que interrumpir ese proceso ha hecho fracasar muchas ventas.



Antes de continuar con la siguiente técnica, asegúrate de haber realizado la Práctica 6.

#### Mirada activa

Por cientos de miles de años, a lo largo de la evolución humana el principal modo de comunicación fue el lenguaje no verbal.

De hecho **el lenguaje verbal desde una perspectiva histórica, es una invención reciente de la humanidad.** Por ello aun hoy en día los humanos para entendernos nos apoyamos más en la comunicación no verbal que en el lenguaje mismo. Se dice que en una conversación dos terceras partes de lo comunicado vendrán de la parte no verbal y solamente una tercera parte dependerán de los componentes verbales del diálogo.

#### El lenguaje no verbal

El vendedor debe aprender no solamente a escuchar activamente a sus clientes, también debe aprender a mirarlos activamente e interpretar su lenguaje corporal. La postura del cuerpo, la expresión facial, la posición de los brazos, los gestos con las manos y la posición de las piernas, son elementos que nos permiten interpretar el estado de ánimo del cliente.

Reírse y hacer reír de forma natural vende. La sonrisa y el buen humor generan un nivel de oxigenación superior y hacen que la gente se relaje, se conecte contigo y, como consecuencia, compre más. Si tú sonríes, el cliente lo hará, y cuando los dos se ríen, probablemente van a hacer grandes negocios juntos.

#### Importante

Antes de iniciar con las prácticas acerca hasta tu lugar de trabajo una pluma y un cuaderno, pues los utilizarás tal y como sucedió en el tema anterior.

Cuando los tengas a la mano, procede a realizar lo siguiente.

Recuerda que debes ser sumamente honesto en el desarrollo de las Prácticas, si no realizas lo que se pide en ellas estarás desaprovechando la oportunidad de desarrollar las habilidades que un buen vendedor debe tener.

A continuación revisarás distintas emociones o estados de ánimo que puede ser importante que sepas al momento en que estás con él, es muy importante que puedas identificarlas pues esto te servirá en gran medida a entender por completo el mensaje que emite.

#### Práctica 1

Presta atención a la siguiente imagen:



Tómate cinco minutos para analizar la fotografía y responde en tu cuaderno ¿Qué te parece que refleja el personaje de la fotografía? ¿Cuál es el estado de ánimo que tiene? ¿Qué características tiene su postura?

Cuando termines, haz clic en el botón Práctica 1 para revisar tu respuesta.



¿Qué te parece que refleja a la imagen revisada?

Es probable que observes a clientes que te reciben de esa manera, su postura y gestos te permitirán identificar qué estrategias utilizar para comunicarte efectivamente.

¿Cómo te fue en la Práctica?

Compara lo que escribiste con la explicación dada.

Antes de continuar con la siguiente técnica, asegúrate de haber realizado la Práctica 1.

#### Práctica 2

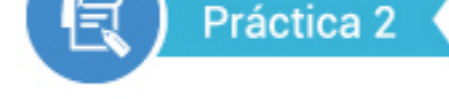
De nuevo necesitarás tu cuaderno, analiza con atención esta imagen:



¿Qué te parece en comparación a la anterior?

Ahora deberás escribir un párrafo en tu cuaderno donde señales las características de postura, gestos y estado de ánimo que identificas en la fotografía.

Cuando termines, haz clic en el botón Práctica 2 para revisar tu respuesta.



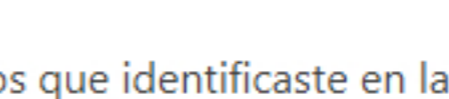
#### ¿Has acertado en el análisis de las fotografías?

Quizá tengas algunas coincidencias, pero también otras disparidades. No olvides que es de suma importancia realizar las prácticas en tu cuaderno para ejercitar la mirada activa.

#### Práctica 3

Tómate un momento para observar la siguiente fotografía:

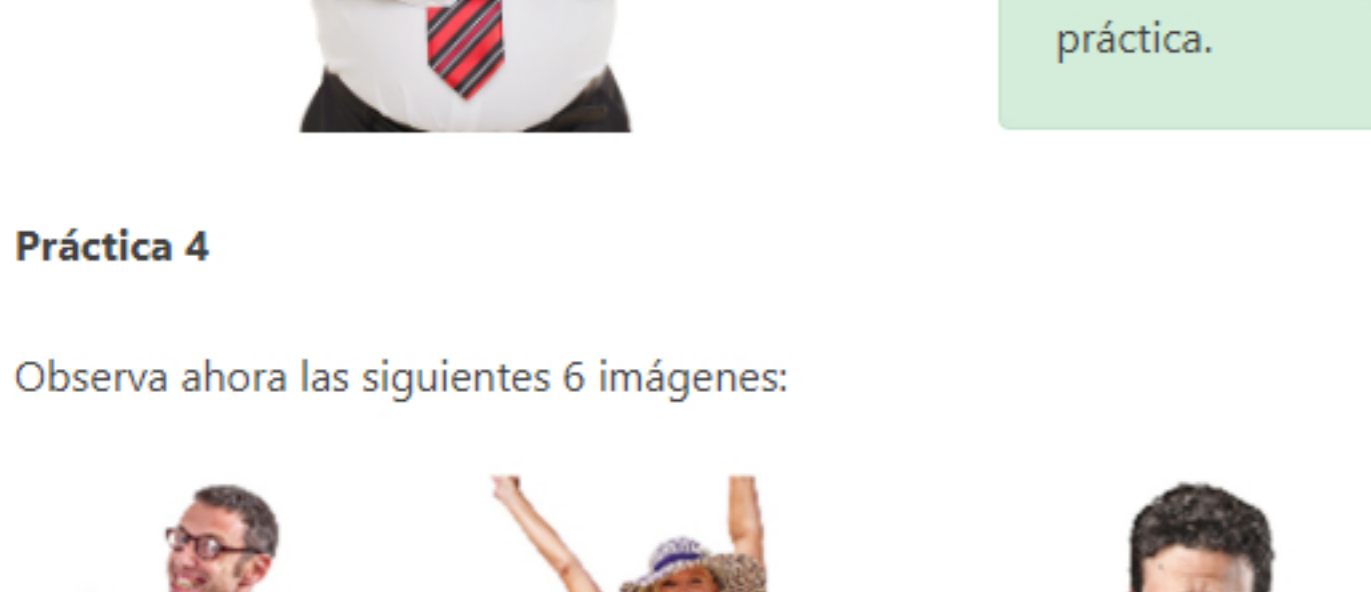
Escribe un párrafo sobre los elementos que identificaste en la imagen. Cuando termines, haz clic en el Práctica 3 para revisar tu respuesta.



Recuerda que la observación, junto a la escucha activa, son habilidades básicas que todo buen vendedor debe poseer y que, para adquirir todo tipo de habilidad, la clave siempre será la práctica.

#### Práctica 4

Observa ahora las siguientes 6 imágenes:



Para cada una de las imágenes deberás establecer en una oración el estado de ánimo de las personas que aparecen, así como las características más relevantes que presenten.

Cuando termines, haz clic en Práctica 4 para revisar tus respuestas.



### Cierre

Piensa en las últimas conversaciones que has tenido con personas que conoces desde hace poco tiempo, **trata de recordar la postura y gestos que hacían mientras hablaban contigo.**

- ¿Te estaban evaluando?
- ¿Te miraban con desinterés?
- O al contrario, ¿tenían una postura que reflejaba confianza o cooperación?

#### ¿Cambia la percepción que tuviste de lo que hablaron?

Saber observar de manera activa las expresiones de los demás, así como interpretar lo que cada una de estas gesticulaciones significa, es una habilidad muy útil para el vendedor. De igual forma, si se combina la mirada activa con una escucha profunda, aumentan las probabilidades de entender realmente lo que necesita el cliente y, por ende, cómo podemos satisfacerle.

### Checkpoints

Asegúrate de:

- Identificar las clasificaciones de los estados de ánimo y tipos de persona que existen.
- Reconocer la utilidad de observar e interpretar la postura y los gestos del cliente.
- Recordar en qué consiste cada una de las técnicas de escucha activa.

### Referencias bibliográficas

- Castleberry, S., y Tanner, J. (2014). *Selling: Building Partnerships*. EE.UU.: McGraw Hill.
- Klaric, J. (2017). *Véndete a la mente, no a la gente*. México: Paidós.
- Martínez-Vilanova, R. (2013). *Los cien errores en el proceso de ventas*. España: ESIC.
- Weitz, B., Castleberry, S., y Tanner, J. (2005). *Ventas: Construyendo sociedades*. México: McGraw Hill.

### Para saber más

Los siguientes enlaces son externos a la Universidad Tecmilenio, al acceder a ellos considera que debes apegarte a sus términos y condiciones.

#### Videos

- TEDx Talks. (2018, 16 de agosto). *La decisión de escuchar* | Ilaria Sartori | TEDxJardinesdeLaribal [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=4aOx9XD6SIU>
- TEDx Talks. (2020, 04 de agosto). *¿Escucho a me escucho?* | Mirko Mescia | TEDxRiodelaPlataED [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=GLJhQeUod6A>

#### Lecturas

- Harvard Business Review. (2020). *Saber escuchar*. Recuperado de [https://www.revertemanagement.com/wp-content/uploads/2020/12/paginasuestra\\_saberescuchar.pdf](https://www.revertemanagement.com/wp-content/uploads/2020/12/paginasuestra_saberescuchar.pdf)
- Oliveros, E. (2020). *La escucha activa*. Recuperado de <https://www.digeca.gob.pa/tmp/file/1153/La%20Escucha%20Activa.pdf>

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.