## **TOPOLOGÍAS DE CLIENTE**

## Tipología Basada en el Sentido Común

Esta clasificación se basa en el comportamiento del cliente para con el vendedor. Veremos las características de cada uno, como debemos atenderlo, y que errores debemos tratar de no cometer para asegurarnos la venta.

Tipo de cliente	Características	Manera de Atenderio	Errores a Evitar
Dominante	Amigo de discusiones. Exige razones. Pertenece a la clase de los eternos descontentos. Le gusta hablar fuerte; y se muestra brusco, sarcástico y agresivo	Déjelo hablar. Escuche con paciencia. Conserve la calma y el buen humor. Prométale, si es posible, atender sus reclamos.	No discuta. No se deje impresionar por sus sarcasmos considerándolos como ofensas personales
Distraído	Ausente. Sin Atención Parece no escuchar	Concentre la argumentación en un solo punto. Sea rápido y hábil. Demuestre interés y curiosidad	No se distraiga también. No interrumpa los argumentos
Reservado	Apenas contesta. Impasible. Parece no entender. Puede ser tímido o desconfiar	Sea amable. Demuestre interés. Busque respuestas afirmativas. Repita argumentos en forma distinta	Si tiene que repetir argumentos, no eleve la voz Procure que las pausas sean breves
Locuaz	Charlatán. Si no se orienta la charla, puede irse sin comprar. Más interesado en si mismo que en el producto	Escúchelo con simpatía pero mantenga el control. Sea cortés pero comerciante.	Evite discutir asuntos personales
Indeciso	Incapaz de decidir. Interés en varios productos. Necesita opiniones de terceros.	Suministre mucha información y consejos útiles. Descubra el interés y procure satisfacerlo	No pierda ritmo. No abandone al cliente
Vanidoso	Quiere hacerse notar. Contradice. Suele ser exasperante. Puede que sea realmente competente	Escúchelo. Acepte sus opiniones. Sea paciente y atento. Esto lo pondrá de su lado	No contradiga al cliente. Que no se excite ni desconcierte
Inestable	Se muestra impaciente y agitado. Mira mucho su reloj	Atento al pedido. Muestre pocos productos. Sea rápido en gesto y palabra	No interrumpa. Sea breve. No se ponga nervioso.
Lento	Lento de movimientos y palabras. Quiere tiempo. Parece tener todo el tiempo del mundo.	Calma. Repita argumentos cuantas veces sea necesario y en la forma mas completa posible.	No se impaciente. No presione. Evite la brusquedad.
	Parece no pertenecer a ese lugar. Puede ser que compra algo que no conoce, o es nuevo en el lugar.	Mucha información pero simple. Haga que se sienta a gusto. Demuestre confianza en Ud. y el producto	No pregunte mucho. No importune al cliente si quiere elegir solo.

## Tipologías Basadas En El Aspecto Físico

A través de numerosos experimentos científicos se ha demostrado una clara y significativa relación entre el aspecto físico y el comportamiento. Se determinó la existencia de tres somatotipos o biotipos básicos.