

¿CÓMO ROMPER EL HIELO PARA UNA CONVERSIÓN SEGURA?



1

Sonríe al saludar a tus clientes

Es bueno que los clientes se sientan bienvenidos y eso comienza con el lenguaje corporal o lenguaje no verbal.

Párate erguido, sonríe y acércate a ellos rápidamente.

Todos tus gestos deben decirle al cliente:

"¡Estoy muy contento de verte!"



2

Usa adecuadamente tu uniforme

El aspecto físico es parte esencial del saludo. Es necesario que tu apariencia demuestre que te importa tu trabajo. Para transmitir ese mensaje, es mejor usar tu uniforme limpio, en buen estado, cuidando que no tenga mal olor, uñas cortas, cabello limpio y preferiblemente recogido, tenis limpios y en buen estado.

RECUERDA, TODO ENTRA POR LOS OJOS



3

Demuéstrales a tus clientes rápidamente que has notado su llegada.

- El 80 % de los clientes admite que le gustaría que noten su llegada y casi todos coinciden en que les gustaría recibir una cálida bienvenida.
- Si tienes que reabastecer los estantes o trabajar en la parte de atrás, detente para saludar a alguien que haya llegado. Como mínimo, debes decirle que lo atenderás en breve. Los estudios demuestran que los clientes se sienten mucho más felices esperando si ya han recibido un saludo primero.
- Si tienes que atender a otro cliente, pregúntale si le molestaría que vayas a saludar rápidamente a otro cliente antes de hacerlo.
- Intenta saludar a los clientes dentro de los primeros 30 segundos de su llegada.
(PARA SALUDAR NO DEBES GRITAR BUENOS DÍAS DESDE EL OTRO EXTREMO)

MANERAS IDEALES DE ROMPER EL HIELO



Romper el hielo en ventas de ropa deportiva es crucial para establecer una conexión inicial y generar interés en tus productos.

- **Elogiar la elección de ropa deportiva:** Comienza comentando positivamente sobre la elección de ropa deportiva que lleva puesto el cliente. Por ejemplo, "¡Esa camiseta se ve genial! ¿Es cómoda para hacer ejercicio?"
- **Hacer una pregunta relevante:** Inicia la conversación con una pregunta que esté relacionada con la actividad deportiva, como "¿Practica usted algún deporte en particular?" o "¿Qué tipo de entrenamiento suele hacer?"

- **Ofrecer recomendaciones personalizadas:** Si ya has observado sus preferencias o necesidades, puedes sugerirle algo que podría interesarle. Por ejemplo, "Si le gusta correr, tenemos unas zapatillas que podrían mejorar su rendimiento."
- **Compartir información relevante:** Puedes iniciar la conversación compartiendo alguna novedad sobre productos, como "Acabamos de recibir una nueva línea de ropa diseñada especialmente para yoga. ¿Practica yoga con frecuencia?"

- **Crear empatía:** Muestra interés genuino por el cliente y su experiencia. Puedes preguntar, por ejemplo, "¿Ha encontrado difícil conseguir ropa deportiva que se ajuste bien y sea cómoda?"
- **Utilizar el humor:** Si el ambiente lo permite, un comentario ligero o una broma relacionada con la actividad deportiva puede ayudar a romper el hielo y generar una sonrisa.

- **Iniciar con un cumplido sobre el ambiente:** Si estás en una tienda física, puedes iniciar con un cumplido sobre la tienda o el ambiente, como "Este lugar tiene una excelente selección. ¿Es la primera vez que visita nuestra tienda?"
- **Ser auténtico y genuino:** La sinceridad y la autenticidad son clave. Asegúrate de que tus palabras y acciones reflejen un interés real en ayudar al cliente a encontrar lo que necesita.

- **Iniciar con un cumplido sobre el ambiente:** Si estás en una tienda física, puedes iniciar con un cumplido sobre la tienda o el ambiente, como "Este lugar tiene una excelente selección. ¿Es la primera vez que visita nuestra tienda?"
- **Ser auténtico y genuino:** La sinceridad y la autenticidad son clave. Asegúrate de que tus palabras y acciones reflejen un interés real en ayudar al cliente a encontrar lo que necesita.

