

Taller empresas

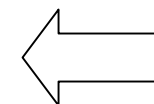
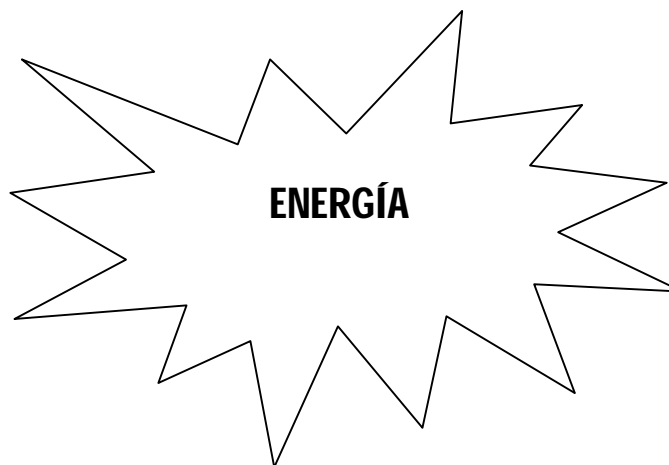
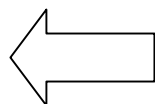
QUÉ HAGO PARA QUE MIS CLIENTES NO ME ABANDONEN

- ESTILOS DE INFLUENCIA -

*Javier Dorrego González, profesor de postgrado de ESIC
25 de mayo de 2006*

ESTILOS DE INFLUENCIA (CUADRO RESUMEN)

ESTILOS PUSH



ESTILOS PULL

* PERSUASIÓN

- Propuesta
- Razonamiento

* AFIRMACIÓN

- Expectativas
- Evaluación
- Incentivos o Presiones

* IMPLICACIÓN

- Apoyo
- Escucha
- Apertura

* ATRACCIÓN

- Visión
- Valores comunes

ESTILOS	PUSH	PULL
BASE PSICOLÓGICA	Racional	Emocional
BASE "COMERCIAL"	Vender	Ayudar a comprar
BASE CULTURAL	Occidental	Oriental
VENTAJAS	<ul style="list-style-type: none"> - Rápido - Claro - La gente sabe lo que se espera 	<ul style="list-style-type: none"> - Implicante - Sentimental - Amistoso
INCONVENIENTES	<ul style="list-style-type: none"> - Puede ofender - Brusco - Puede crear resistencias 	<ul style="list-style-type: none"> - Lento - Puede parecer manipulación

Ambos estilos pueden ser igualmente eficaces si se utilizan hábilmente en el momento correcto, con las personas adecuadas y en las circunstancias apropiadas. También ambos pueden ser inefectivos y causar impacto negativo si no se utilizan correctamente o si las circunstancias no son las idóneas.

1. ESTILOS PUSH

“Empujamos” a nuestro interlocutor en la dirección que deseamos

1.1. PERSUASIÓN

- Basado en la LÓGICA y en los HECHOS.
- No utilizar si el otro está emocionalmente implicado
- Es muy difícil cambiar los sentimientos con hechos
- Se supone que tiene que haber una respuesta correcta

1.1.1. Propuesta

Comentarios	<u>Ejemplos</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Clara y concisa - Formulada con fuerza, no como pregunta - Utilizar la voz y el contacto visual para comunicar confianza y seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>“Tengo algo que proponerte...”</i> - <i>“Es lo que mejor se adapta a tus deseos...”</i> - <i>“Te sugiero que...”</i>

1.1.2. Razonamiento

Comentarios	<u>Ejemplos</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Apoya la propuesta - Dar sólo las 2/3 razones más importantes para evitar diluir la argumentación o dar información que puedan utilizar contra nosotros - Siempre demostrar con hechos 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>“Es más rentable porque, 1º,,, 2º... y 3º...”</i> - <i>“Es más cómodo porque...”</i> - <i>“Según un reciente estudio...”</i>

1.2. AFIRMACIÓN

- Afirmar nuestra posición sin agredir
- Establecer nuestros derechos sin despreciar al otro

1.2.1. Expectativas

Comentarios	<u>Ejemplos</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Sin dudas - Sin justificaciones - Sin agresividad - Reiteradas si fuese necesario 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>"Estoy seguro que deberíamos..."</i> - <i>"Simplemente, prueba durante un mes..."</i> - <i>"Sería estupendo que tú..."</i>

1.2.1. Evaluación

Comentarios	<u>Ejemplos</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Juicio positivo o negativo de lo que el otro ha dicho o hecho - Siempre que sea posible: evaluaciones positivas - Referidas al <i>pasado</i> o al <i>presente</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>"Me alegra mucho que digas..."</i> - <i>"La pasada semana tu me comunicaste que..."</i> - <i>"En tu último e-mail estabas de acuerdo con..."</i> - <i>"No me parece bien que digas que es caro..."</i>

1.2.2. Incentivos o presiones

Comentarios	<u>Ejemplos</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Aplicables sobre temas que controlamos - No son coacciones: dan una elección clara a quien puede decidir - Mejor incentivos que presiones - Referidas al <i>futuro</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>"Si te decides ahora, podemos..."</i> - <i>"El próximo mes ya no será posible..."</i> - <i>"No te pierdas esta oportunidad de..."</i>