

Habilidades de comunicación

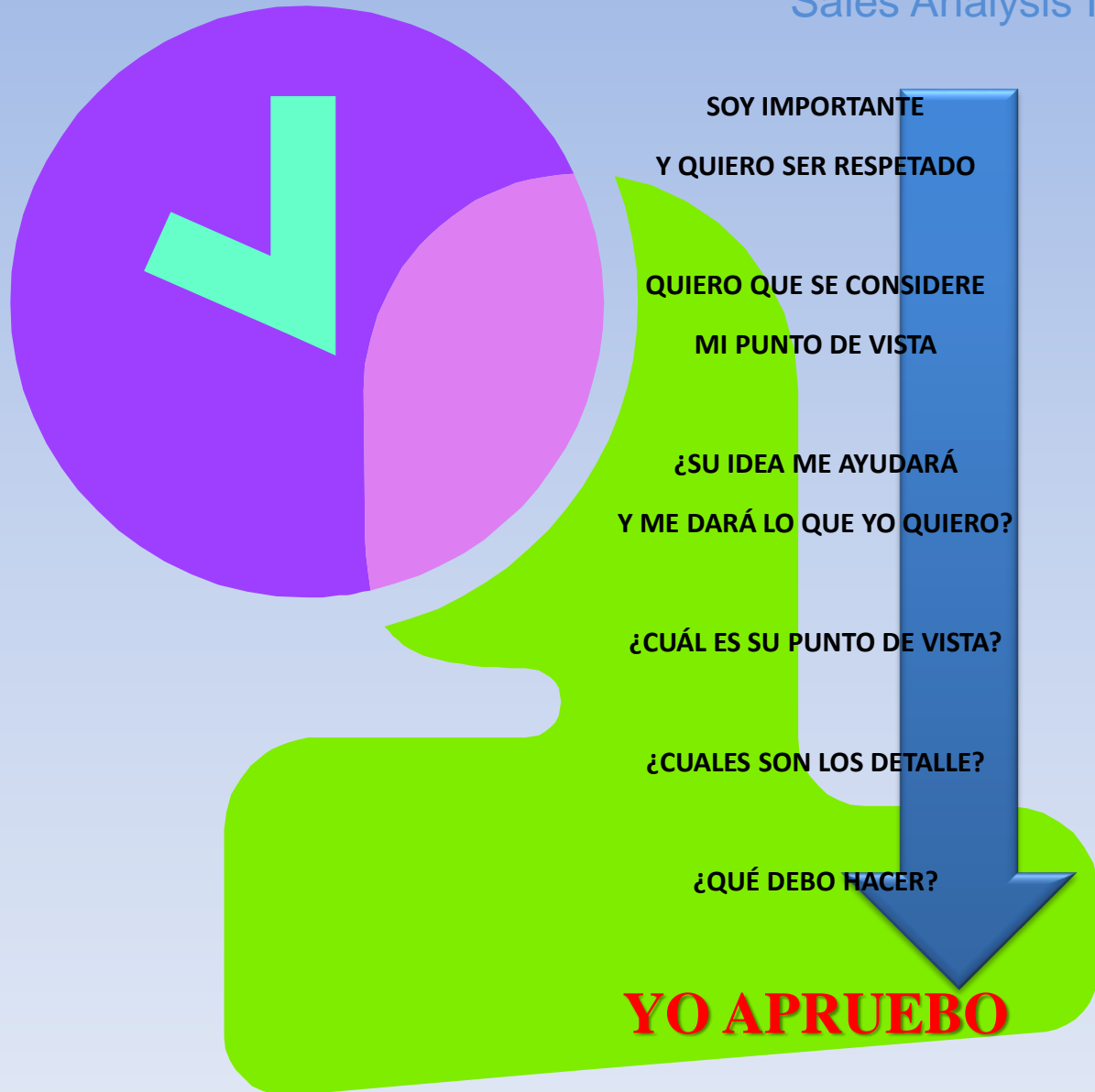
Adaptación al estilo de comunicación del interlocutor

MÉTODO S.A.I



MÉTODO S.A.I.

Sales Analysis Idea



OBJETIVOS DEL MÉTODO S.A.I.

Estimular su modo de pensar y proporcionar asistencia práctica durante sus comunicaciones del día a día y sus objetivos gerenciales.

Este método está basado en el análisis, organización, pensamiento y conversaciones desde el punto de vista de las personas que deberán aceptar sus productos, planes, ideas o servicios para que usted realice sus objetivos.

Usted tendrá el mejor aprovechamiento de este método participando en los debates que surjan en este curso y, estando seguro que estos factores fundamentales de procedimiento se relacionan con las situaciones reales de la vida que usted enfrenta.

OBJETIVOS DEL MÉTODO,

INTELIGENCIA EMOCIONAL

- COMUNICACIÓN PERSUASIVA
- MEJORAR NUESTRA EMPATÍA
- REFORZAR NUESTRAS HABILIDADES COMERCIALES Y DE SUPERVISIÓN
- TRABAJAR CON MOTIVADORES DE BENEFICIO MEJORA NUESTRA EFECTIVIDAD
- FACILITA NUESTRA AUTOMOTIVACIÓN AL TENER MAYOR CONTROL DE LOS RESULTADOS
- FORTALECER NUESTRAS HABILIDADES DE ARBITRAJE
- MAYOR SEGURIDAD PERSONAL EN NUESTRAS RELACIONES

CUADRO DE MOTIVADORES

MOTIVADORES SON CUALQUIER CONJUNTO DE PALABRAS O ACCIONES QUE INFLUENCIAN FAVORABLEMENTE A QUIÉN NOS ESCUCHA EN RELACIÓN A NUESTROS PLANES O IDEAS

<p>RAZÓN: Influencian la lógica o PENSAMIENTO DEL OYENTE</p>	<p>EMOCIÓN: Apelan o influncian los SENTIDOS del oyente</p>
<p style="text-align: center;"><u>MOTIVADORES DE RAZÓN</u></p> <p>B BENEFICIO</p> <p>BC BUENA CALIDAD</p> <p>CP CALIDAD POBRE</p> <p>P PÉRDIDA</p> <p>OBJ OBJETIVO</p> <p>PR PRESTIGIO</p> <p>H HISTORIA</p> <p>ED EXPLICACIÓN DEMOSTRACIÓN</p>	<p style="text-align: center;"><u>MOTIVADORES DE EMOCIÓN</u></p> <p>M MANERA</p> <p>AO APELO AL ORGULLO</p> <p>O OBSEQUIO</p> <p>CON CONTACTO</p> <p>S SEGURIDAD</p> <p>PG PREGUNTA</p> <p>MAND MANDATO</p> <p>PR PE PRESTIGIO PERSONAL</p>

BJ BUEN JUICIO

MOTIVADOR BENEFICIO

LOS RESULTADOS FAVORABLES QUE EL OYENTE RECIBIRÁ USANDO NUESTRO PRODUCTO, PLAN, IDEA, MÉTODO O SERVICIO SON MOTIVADORES DE BENEFICIO

Describa los RESULTADOS FAVORABLES que el oyente recibirá u otros en los cuales él está interesado, si él USA nuestro plan, idea, método, producto o servicio.

- Incluya "USTED" y "SU". Personalice siempre que sea posible. Varias formas de empezar Sor: "Usted puede..." "Usted hará.." "Si usted quiere..." "Para obtener..."
-
- Afirme positivamente. Evite negativas.
-
- Evite mencionar su acción de Buena Calidad en esta etapa.
-
- Distribuya los beneficios lógicamente usando la expresión "Lo que quiere decir." El análisis del Beneficio deberá indicar el flujo lógico de resultados significativos favorables que el Oyente recibirá si él adopta SU acción de Buena Calidad.
-
- Termine con el Beneficio más significativo desde el Punto de Vista del Oyente.

MOTIVADOR BUENA CALIDAD

**EL MOTIVADOR BUENA CALIDAD DESCRIBE:
LO QUE USTED QUIERE QUE SE HAGA, Y (CUANDO SE NECESITA)
COMO QUIERE USTED QUE SEA HECHO.**

- A. LAS CARACTERISTICAS, PARTES, DETALLES O PROPIEDADES DE UN PRODUCTO, PLAN, IDEA O SERVICIO.
- B. EXPERIENCIA O HABILIDAD DE LAS PERSONAS COMPROMETIDAS.



ESTO PRODUCE RESULTADOS DESEADOS.

EJEMPLOS MOTIVADOR BUENA CALIDAD

LO QUE usted quiere que se haga	COMO quiere que se haga
1. Establecer el presupuesto para el próximo año.	1. Comparar el resultado de los últimos dos años y prepararlos nuevos estimados con 4% y 6% como factor de aumento del coste de vida
2. Iniciar un programa de promoción de ventas	2. Convocar una reunión invitando a la Agencia de Publicidad y los Datos de Publicidad y Ventas
3. Cambiar el sistema de presentación del costo de producción	3. Pedir a los empleados que completen las planillas de coste diariamente y presentarlas al supervisor al término de cada turno
4. Investigar recientes quejas sobre nuestro producto	4. Regresar a la última fecha en que comenzaron los problemas y obtener información referente de lo Dpto. de Ventas y Servicios
5. Llevar a sus clientes a una vuelta de demostración	5. Llevarlos por una ruta que incluya montañas y caminos ásperos
6. Hablar del punto de vista de nuestro oyente	6. Hacer una columna de análisis cuando tenga una venta difícil

APLICACIÓN DEL MOTIVADOR BUENA CALIDAD

Para ayudar a determinar si una exposición es un Beneficio o una buena calidad, pregúntese:

“¿Qué es lo que esta expresión está intentando describir?”

APLICACIÓN DEL MOTIVADOR BUENA CALIDAD

Cuando esté discutiendo un PLAN o IDEA, asegúrese que:

BENEFICIO ABARQUE	BUENA CALIDAD ABARQUE
Resultados favorables al oyente	<ul style="list-style-type: none">• LO QUE queremos que se haga• CÓMO queremos que se haga• CARACTERÍSTICAS y detalles• DESTREZA de las personas involucradas

APLICACIÓN DEL MOTIVADOR BUENA CALIDAD

Cuando esté vendiendo un SERVICIO, asegúrese que:

BENEFICIO ABARQUE	BUENA CALIDAD ABARQUE
Resultados favorables al oyente	<ul style="list-style-type: none">• CARACTERÍSTICAS y detalles del servicio• CÓMO funciona el servicio• DESTREZA de las personas involucradas

APLICACIÓN DEL MOTIVADOR BUENA CALIDAD

Cuando esté vendiendo un PRODUCTO, asegúrese que

BENEFICIO ABARQUE	BUENA CALIDAD ABARQUE
Resultados favorables al oyente	<ol style="list-style-type: none">1. Cómo es fabricado el producto2. Tipo de materiales utilizados3. Propiedades físicas y químicas4. Descripción de una parte o diseño del producto5. Artesanía6. Cómo es embalado y expedido7. Cómo se da el servicio8. Cómo es distribuido o vendido9. Cómo funciona, etc.

RAZÓN POR QUÉ

La mente del Oyente llega al punto en que quiere saber cual es nuestra idea y pregunta:

¿CUALES SON LOS DETALLES?



¿CUALES SON LOS DETALLE?

SOY IMPORTANTE

Y QUIERO SER RESPETADO

QUIERO QUE SE CONSIDERE

MI PUNTO DE VISTA

¿SU IDEA ME AYUDARÁ

Y ME DARÁ LO QUE YO QUIERO?

¿CUÁL ES SU PUNTO DE VISTA?

¿QUÉ DEBO HACER?

YO APRUEBO



RAZÓN POR QUÉ

Dar “Razones por qué la idea es válida” primero desde el Punto de Vista del Oyente, seguida por el Punto de Vista del Presentador.

RAZONES POR LA CUAL ES ESCUCHADA MI IDEA

BENEFICIOS

Prueban que la idea es
Válida desde el Punto de
Vista del Oyente.

BUENAS CALIDADES

Prueban que la idea es válida
desde el Punto de Vista del
Presentador.

Para obtener reacción positiva de sus clientes y aumentas sus oportunidades de cerrar la venta,

BENEFICIO

asegúrese de mencionar por lo menos un Beneficio antes de mencionar su acción de Buena Calidad o sus características.

BUENA CALIDAD

EJERCICIO DE ANÁLISIS DE DOS COLUMNAS

BENEFICIOS

BUENA CALIDAD

(Acción que deseamos se tome)

(Cómo queremos que se haga o
una característica)

MOTIVADORES CALIDA POBRE Y PÉRDIDA

Los motivadores de Calidad Pobre describen:

Lo que el oyente está haciendo o puede hacer que queremos el cambio (cuando sea necesario)

- A. CÓMO LO ESTÁ HACIENDO
- B. LAS CARACTERÍSTICAS, PARTES, DETALLES O PROPIEDADES DEL PRODUCTO, PLAN, IDEA O SERVICIO
- C. LA DESTREZA O HABILIDADES DE LAS PERSONAS COMPROMETIDAS

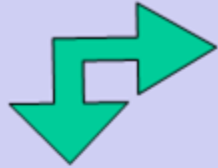


ESTAS CONDICIONES CAUSAN O PODRIAN CAUSAR RESULTADOS

NO DESEADOS

ESQUEMA DEL PROCESO ANALÍTICO S.A.I.

EL PUNTO DE VISTA DEL OYENTE



¿CUÁL ES SU IDÉA?

¿SU IDÉA AYUDARÁ?

¿CUÁLES SON LOS DETALLES?

¿QUÉ ES LO MEJOR A HACER?

PUNTO DE VISTA DEL OYENTE

CONSIDERE MI PUNTO DE VISTA

EL PROCESO ANALÍTICO

MANERA M
APELAR AL ORGULLO AO

3 OBJETIVO OBJ
LO QUE EL OYENTE DESEA

6 CONDICIONES PÉRDIDA COND-P
LO QUE ENCARA EL OYENTE

5 BENEFICIO B
LO QUE PUEDE GANAR EL OYENTE

2 BUENA CALIDAD BC
ACCIÓN ESPECÍFICA QUE Vd. QUIERE QUE SE TOME

1 CALIDAD POBRE CP
ACCIÓN ESPECÍFICA QUE Vd. QUIERE CAMBIAR

4 PÉRDIDA P
LO QUE PUEDE PERDER EL OYENTE

7 PRESTIGIO PR
QUIÉN ESTÁ USANDO SU IDÉA

8 HISTORIA H
LO QUE DOJERON ACERCA DE LA IDÉA

EL PROCESO DE COMUNICACIÓN

OBSEQUIO O
CONTACTO CON

MENCIONAR OBJ
PGT-OBJ
MPE

AFIRMACIÓN CONDICIÓN PÉRDIDA
PGT

AFIRMACIÓN RAZÓN POR QUÉ
B - BC

PREGUNTA DE TEST PGT

EVIDENCIA
PR - H

PREGUNTA
MANDATO
SEGURIDAD

USANDO ARGUMENTOS DIRECTOS

PRESTIGIO PERSONAL PR PER
SEGURIDAD S

OBJ-BC-PAS
SALVAR LAS APARIENCIAS

MPE

AFIRMACIÓN COMPARATIVA
AFIRMACIÓN CONCLUSIÓN

B-BC-CP-P
B-BC-CP-P-BC-B

EXP. DEM. ED

ALTERNATI.
RESUMEN

USANDO PREGUNTAS INDIRECTAS

PREGUNTA AMIGABLE PGA

PREGUNTA AMIGABLE PGA

PREGUNTA DE CONDICIÓN PGC

SEÑALES
PREGUNTA DE PÉRDIDA PGP

OBSTÁCULOS
PREGUNTA DE SOLUCIÓN PGS

SPAR
M - S

COMPROBA.

YO APRUEBO

EJERCICIO ANÁLISIS CUATRO COLUMNAS Y OBJETIVO

OBJETIVOS PERSONALES Y DE EMPRESA DEL OYENTE:

BENEFICIO	BUENA CALIDAD	CALIDAD POBRE	PÉRDIDA

$$\text{OBJ} + \text{B} + \text{BC} + \text{CP} + \text{P}$$

POLINOMIO SIN PROPIEDAD CONMUTATIVA

SOY IMPORTANTE Y QUIERO SER RESPETADO
M AO O CON PGA PR-PE S
CUBRIR LAS APARIENCIAS

QUIERO QUE SE CONSIDERE MI PUNTO DE VISTA
MPE OBJ P

¿SU IDEA ME AYUDARÁ...

...A CONSEGUIR LO QUE DESEO?

COND-P B ED
PGC PGP
¿CUÁL ES SU IDEA?

MOTIVADORES
EMOCIONALES

¿CUÁLES SON LOS DETALLES?

EL PORQUE	B	BC			PGS	PGT
COMPARACIÓN	B	BC	CP	P		SPAR
CONCLUSIÓN	B	BC	CP	P	BC	B

SEÑALES

EVIDENCIA **B BC PR H**
¿QUÉ HAY QUE HACER?
PG M - S

MOTIVADORES
EMOCIONALES

ALTERNATIVA

RESUMEN

EVIDENCIA

YO APRUEBO

BJ

MOTIVADORES
EMOCIONALES