

APRENDE A VENDER

EL VENDEDOR EMPÁTICO

GENERANDO RELACIONES DE CONFIANZA

El prestador de servicio gastronómico debe desarrollar una visión comercial. Si entendemos lo que el cliente necesita e intentamos satisfacerlo a través de una asesoría personalizada, estamos realizando lo que llamamos una venta empática o inteligente. La clave para realizar una venta de estas características es identificar el perfil del cliente y conocer en profundidad lo que tenemos para ofrecer.

En las ventas empáticas, el foco está en la relación que generamos con nuestros clientes, no en la transacción. Cuando la empatía es genuina, la venta es un proceso de ayuda y asistencia completamente transparente y confiable. No hay lugar para el engaño en este tipo de ventas porque el objetivo no es “encajar un producto” o “atrapar a un

“EL OBJETIVO DE UNA VENTA EMPÁTICA O INTELIGENTE ES ENTENDER LO QUE EL CLIENTE NECESITA PARA SATISFACER SU DESEO A TRAVÉS DE UNA ASESORÍA PERSONALIZADA”.

DE PROFESIÓN, BARTENDER / DIEGO ÁLVAREZ
TRADE ACADEMY, 2023

ingenuo”, sino ayudar a una persona con lo que tenemos disponible. Estas ventas están basadas en relaciones de confianza que se desarrollan a lo largo del tiempo y aspiran a generar clientes frecuentes.

Si quieres profundizar más sobre el arte de las ventas, te invitamos a consultar el libro **DE PROFESIÓN, VENDEDOR** (Trade Academy, 2023).

¡MANOS A LA VENTA!

Al comunicarnos con nuestros clientes, y sobre todo después de haberlos escuchado con mucha atención, podemos identificar distintas oportunidades para realizar ventas empáticas.

INSTRUCCIONES DE USO

Aquí encontrarás una serie de escenarios habituales en el rubro gastronómico. En cada uno de ellos, hay diferentes formas de concretar una venta empática. Te invitamos a reflexionar sobre cada caso y pensar algunas alternativas de venta, ¡no hay una única respuesta correcta!

ESCENARIO 1: El cliente está apurado.

Ejemplo: *le pregunto si quiere que le traiga la cuenta junto con el plato.*

Tu venta empática:.....
.....

ESCENARIO 2: El cliente pide un plato que tiene una demora de media hora.

Ejemplo: *le aviso al cliente del retraso y le ofrezco alguna entrada para que pueda aguardar con tranquilidad.*

Tu venta empática:.....
.....

ESCENARIO 3: Los clientes piden tapas y entradas para compartir y, conociendo lo que ofrece el establecimiento y teniendo en cuenta el perfil de los clientes, te das cuenta que han pedido poco y quizá se queden con hambre.

Ejemplo: *les comento que es posible que se queden con hambre y les ofrezco una tapa más (de un tamaño adecuado para satisfacerlos).*

Tu venta empática:.....
.....

ESCENARIO 4: Al cliente le gustó mucho el plato, el postre, el pan o el vino que probó durante el almuerzo.

Ejemplo: *le cuento que el establecimiento ofrece el producto que le gustó para llevar.*

Tu venta empática:.....
.....

ESCENARIO 5: El cliente llega tarde a su reserva y su mesa ya fue ocupada.

Ejemplo: *le comunico que su mesa ya fue ocupada, pero que mientras espera puede visitar nuestras redes sociales y participar del sorteo que estamos realizando.*

Tu venta empática:.....
.....

ESCENARIO 6: El cliente sentado en la barra observa con atención todo lo que haces y te sonríe.

Ejemplo: *le sonrío, le pregunto su nombre, y le ofrezco probar el trago que estoy preparando.*

Tu venta empática:.....
.....

LO QUE QUEREMOS QUE RECUERDES

Un vendedor empático jamás fuerza una venta, sino que trata de entender las necesidades y deseos del cliente y, en consecuencia, ofrecerle aquello que pueda complementar o mejorar su experiencia.

Para esto, es fundamental **reconocer el perfil del cliente y saber en profundidad lo que tenemos para ofrecer.**