



DESARROLLO COMERCIAL

Entender los Estilos de Compradores

Esta sección nos ayuda a identificar cuál es el perfil de cada cliente y por lo tanto ayuda a enfocar de forma distinta la comunicación de cada servicio o producto en función de su perfil.

Tipo De Perfil DISC	Características del Perfil		
	Comportamiento del Cliente	Estilo del Cliente	
D	<ul style="list-style-type: none"> ● Directivo ● Aventurero ● Competitivo ● Valiente ● Directo ● Emprendedor 	<ul style="list-style-type: none"> ● Innovador ● Persistente ● Resuelve problemas ● Orientado a resultados ● Se arriesga 	<ul style="list-style-type: none"> ● Voz: Fuerte, clara, segura, con ritmo rápido ● Volumen: Más alto ● Lenguaje corporal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Usa contacto directo con los ojos ○ Señala con el dedo ○ Se inclina hacia usted
I	<ul style="list-style-type: none"> ● Encantador ● Seguro ● Convinciente ● Entusiasta ● Sociable ● Inspirador 	<ul style="list-style-type: none"> ● Abierto de mente ● Optimista ● Persuasivo ● Popular ● Hablador ● Confiado 	<ul style="list-style-type: none"> ● Voz: Animada, amistosa, explicaciones parlanchinas ● Volumen: Bastante alto ● Lenguaje corporal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sonríe mucho ○ Es muy expresivo
S	<ul style="list-style-type: none"> ● Amigable ● Amistoso ● Buen escuchador ● Paciente ● Predecible ● Sincero 	<ul style="list-style-type: none"> ● Estable ● Ayudador ● Sistemático ● "Jugador" de equipo ● Comprensivo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Voz: Tono bajo, cálido ● Volumen: Suave ● Lenguaje corporal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Poca gesticulación ○ Relajado, no muestra sus emociones
C	<ul style="list-style-type: none"> ● Preciso ● Cumplidor ● Conciencioso ● Cortés ● Diplomático 	<ul style="list-style-type: none"> ● Investigador ● Maduro ● Paciente ● Sobrio ● Sistemático 	<ul style="list-style-type: none"> ● Voz: Poca modulación, preciso, frío o distante ● Volumen: Tranquilo ● Lenguaje corporal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pocos gestos con las manos ○ Contacto directo de ojos ○ Controlado



DESARROLLO COMERCIAL

Cómo Adaptarse a cada Cliente

Esta sección nos ayuda a “hablar el mismo lenguaje” que nuestro cliente y por lo tanto mejora nuestra interacción con él, facilita la comunicación, promueve la confianza y rompe barreras relacionales.

Tipo De Perfil DISC	Cómo actuar frente al cliente		
	Lenguaje no Verbal	Lenguaje Verbal	Acciones a Evitar
D	<ul style="list-style-type: none"> ● Voz: Fuerte, clara, segura, con ritmo rápido ● Volumen: Alto ● Ritmo: Rápido ● Lenguaje corporal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mantener la distancia ○ Contacto ocular directo ○ Gesticulación controlada ○ Inclinado hacia adelante 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ser claro ● Específico ● Breve ● Conciso y concreto ● Mantenerse en el tema ● Preparar material de apoyo ● Presentar de manera organizada 	<ul style="list-style-type: none"> ● Hablar de cuestiones no relacionadas con el asunto ● Dejar lagunas o temas sin definir ● Competir con el cliente ● Que el cliente tenga sensación de que pierde
I	<ul style="list-style-type: none"> ● Voz: Entusiasta, con mucha modulación, amistoso ● Volumen: Medio ● Ritmo: Rápido ● Lenguaje corporal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Corta distancia, cercano ○ Contacto físico ○ Contacto ocular amistoso ○ Expresividad 	<ul style="list-style-type: none"> ● Crear un clima amigable y cálido ● No tratar con demasiados detalles ● Hacer preguntas relacionadas con motivaciones y sentimientos ● Uso de humor 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ser seco, frío o callado ● Controlar la conversación (al cliente le encanta hablar) ● Insistir en hechos o cifras
S	<ul style="list-style-type: none"> ● Voz: Cálida, suave, constante ● Volumen: Bajo ● Ritmo: Lento ● Lenguaje corporal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Relajado y metódico ○ Inclinado hacia atrás ○ Contacto ocular amistoso ○ Poca gesticulación 	<ul style="list-style-type: none"> ● Preparar la propuesta con antelación ● No desviarse del tema ● Ser preciso y realista ● Usar palabras como (estos son los hechos, probado, sin riesgo, análisis, garantizado) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Dar demasiadas vueltas al tema ● Ser muy informal o ruidoso ● Presionar demasiado ● Ser desorganizado ● Ser irreal con las fechas límite
C	<ul style="list-style-type: none"> ● Voz: Controlada, amable, poca modulación ● Volumen: Bajo ● Ritmo: Lento ● Lenguaje corporal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mantener la distancia ○ Postura firme, no gesticular ○ Contacto ocular directo ○ No usar contacto físico 	<ul style="list-style-type: none"> ● Romper el hielo ● Usar comentarios personales ● Presentar las propuestas de forma calmada ● Usar preguntas abiertas (cómo cuándo) ● Usar palabras tipo (paso a paso, ayúdame, garantizado, prometido, piensa en ello) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ir demasiado rápido al tema (ser demasiado directo) ● Ser dominante, exigente ● Forzar a tomar una decisión rápida



DESARROLLO COMERCIAL

Cómo mejorar la ventas

Esta sección nos ayuda a identificar los elementos que pueden ayudarnos a mejorar las ventas y cerrar con más efectividad con cada tipo de cliente basado en el estilo D.I.S.C.

Tipo De Perfil DISC	Cómo actuar frente al cliente		
	Características del cliente	Acciones a realizar	Qué evitar
D	<ul style="list-style-type: none"> ● Motivador: Resultados ● Motivador oculto: Ganar, obtener beneficio extra 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ser claro ● Específico ● Breve ● Conciso y concreto ● Mantenerse en el tema ● Preparar material de apoyo ● Presentar de manera organizada 	<ul style="list-style-type: none"> ● Hablar de cuestiones no relacionadas con el asunto ● Dejar lagunas o temas sin definir ● Competir con el cliente ● Que el cliente tenga sensación de que pierde
I	<ul style="list-style-type: none"> ● Voz: Entusiasta, con mucha modulación, amistoso ● Volumen: Medio ● Ritmo: Rápido ● Lenguaje corporal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Corta distancia, cercano ○ Contacto físico ○ Contacto ocular amistoso ○ Expresividad 	<ul style="list-style-type: none"> ● Crear un clima amigable y cálido ● No tratar con demasiados detalles ● Hacer preguntas relacionadas con motivaciones y sentimientos ● Uso de humor 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ser seco, frío o callado ● Controlar la conversación (al cliente le encanta hablar) ● Insistir en hechos o cifras
S	<ul style="list-style-type: none"> ● Voz: Cálida, suave, constante ● Volumen: Bajo ● Ritmo: Lento ● Lenguaje corporal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Relajado y metódico ○ Inclinado hacia atrás ○ Contacto ocular amistoso ○ Poca gesticulación 	<ul style="list-style-type: none"> ● Romper el hielo ● Usar comentarios personales ● Presentar las propuestas de forma calmada ● Usar preguntas abiertas (cómo cuándo) ● Usar palabras tipo (paso a paso, ayúdame, garantizado, prometido, piensa en ello) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ir demasiado rápido al tema (ser demasiado directo) ● Ser dominante, exigente ● Forzar a tomar una decisión rápida
C	<ul style="list-style-type: none"> ● Voz: Controlada, amable, poca modulación ● Volumen: Bajo ● Ritmo: Lento ● Lenguaje corporal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mantener la distancia ○ Postura firme, no gesticular ○ Contacto ocular directo ○ No usar contacto físico 	<ul style="list-style-type: none"> ● Preparar la propuesta con antelación ● No desviarse del tema ● Ser preciso y realista ● Usar palabras como (estos son los hechos, probado, sin riesgo, análisis, garantizado) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Dar demasiadas vueltas al tema ● Ser muy informal o ruidoso ● Presionar demasiado ● Ser desorganizado ● Ser irreal las fechas límite



DESARROLLO COMERCIAL

Hoja de Trabajo Estrategia de Presentación

Esta hoja de trabajo le ayudará a implementar estrategias con sus clientes actuales.

Nombre del cliente	Estilo D.I.S.C.	Cómo interactuar y presentar mi producto/servicio



DESARROLLO COMERCIAL

Hoja de Trabajo Tipos de Cierre a Aplicar

Esta hoja de trabajo le ayudará a implementar estrategias con sus clientes actuales.

Nombre del cliente	Estilo D.I.S.C.	Cómo llegar al cierre