

CFGM ACTIVIDADES COMERCIALES · 1.º · PV · UNIDAD 6

# Conducir la entrevista y demostrar el producto

Acogida y preguntas, escucha activa, comunicación, demostración y técnicas de venta

6

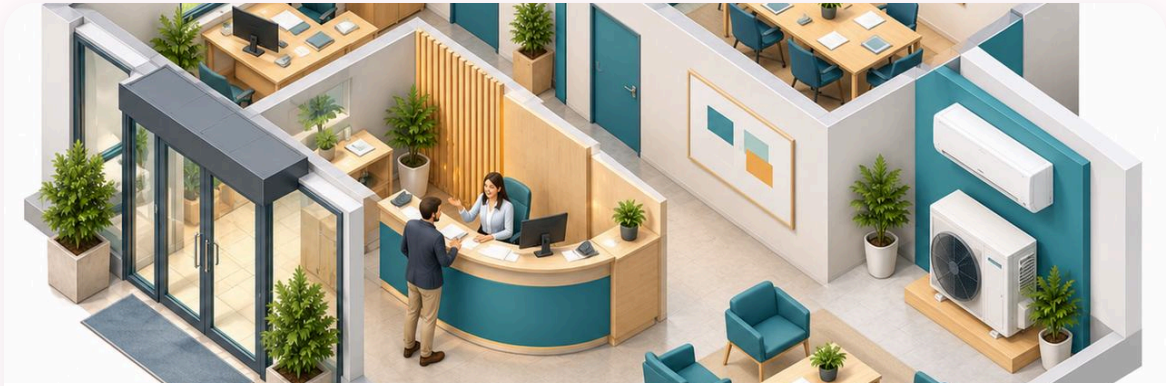
PARA EMPEZAR

# En esta unidad aprenderás a...

- Acoger al cliente y descubrir su necesidad con preguntas abiertas, cerradas y de sondeo.
- Practicar la escucha activa: parafrasear, resumir y evitar las barreras que cortan la conversación.
- Usar la comunicación verbal y no verbal de forma coherente y adaptada al cliente.
- Presentar y demostrar un producto con un esquema en tres pasos, con pruebas que el cliente puede verificar.
- Reconocer las técnicas AIDA y SPIN y aplicarlas dentro de los límites de la competencia leal.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

# Una situación de partida



Jueves 11/02/2027. Camilo vuelve a la tienda de Linde Equipamiento (empresa ficticia) y pide una lámpara para su escritorio de estudio. Marina empieza a enumerar especificaciones: potencia, tamaño, materiales, acabado, garantía y color. Camilo mira el reloj.

Marina se da cuenta de que no sabe todavía tres cosas:

❓ Si entras en una tienda y el vendedor te recita las características de un producto sin preguntarte nada, ¿cómo te sientes?

❓ ¿Qué diferencia hay entre oír a una persona y escucharla?

❓ Un cliente dice «sí» pero cruza los brazos y mira hacia otro lado. ¿Cómo averiguarías lo que piensa?

MAPA DE LA UNIDAD

# Lo que vamos a ver

- **6.1** Acogida y preguntas
- **6.2** Escucha activa
- **6.3** Comunicación verbal y no verbal
- **6.4** Presentación y demostración
- **6.5** Técnicas de venta

# Tres tipos de pregunta



## Abierta

Invita a contar: «¿cómo estudias?»



## Cerrada

Confirma un dato: «¿para esta semana?»



## De sondeo

Profundiza en lo que acaba de decir

**CLAVE**

Se empieza por las abiertas y se cierra con una cerrada.

# La escucha activa

1. **Parafrasear**
   Repetir con otras palabras.
2. **Resumir**
   Juntar lo esencial.
3. **Preguntar**
   Comprobar que se entendió.
4. **Reconocer**
   «Entiendo que le moleste el brillo».

**CLAVE**
Interrumpir o mirar el móvil son barreras.

# Palabras y cuerpo

## Coherente

- Mira al cliente
- Postura abierta
- El cliente confía

VS

## Incoherente

- «Estoy a su disposición»
- mirando el móvil
- El cliente desconfía

**CLAVE**

Cuando no coinciden, gana lo que dice el cuerpo.

# Demostración en tres pasos

1

**Uso y presupuesto**

Para qué y cuánto.

→

2

**Beneficio**

Qué gana el cliente.

→

3

**Prueba**

Enséñalo en uso.

**CLAVE**

No se inventan características que la ficha no permite probar.

# Dos técnicas de venta

🪜

## AIDA

Atención, interés, deseo, acción

🧭

## SPIN

Situación, problema, implicación, necesidad

⚖️

## Sin presión

Nada de urgencias falsas

**CLAVE**

Ayudan a ordenar, nunca a presionar de forma engañosa.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

# Caso · La lámpara de Camilo



**Marina**

¿Enumero seis características o pregunto primero?

1. **Pregunta** «¿Dónde la vas a usar?».
2. **Prueba** La enciende ante el escritorio.
3. **Beneficio** No deslumbra en el monitor.
4. **Compra** Silla L1 + lámpara L2.
5. **Total** 160 × 1,21 = 193,60 €.

✔ **Primero compruebo el uso; después demuestro.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

# La compra de Camilo (120 € + 40 €) con IVA del 21 % suma…

A 160,00 €

B 193,60 €

C 181,60 €

✔️ 160 × 1,21 = 193,60 €. 160 € es sin IVA.

REPASO

# Ideas clave

- **Acogida y preguntas.** La acogida. La acogida es el momento en que el cliente entra o contesta y el vendedor se presenta.
- **Comunicación verbal y no verbal.** Comunicación verbal. Es el contenido y la forma de las palabras.
- **Técnicas de venta.** El modelo AIDA. Es una secuencia de cuatro fases para guiar al cliente: atención (despertar su interés con algo relevante), interés (mostrar cómo el producto se relaciona con su necesidad), deseo (hacer que lo quiera, con beneficios y pruebas) y acción (pedir el pedido o el siguiente paso).
- **Escucha activa.** Oír y escuchar. Oír es percibir sonidos; escuchar es prestar atención al contenido y a la intención de lo que se dice.
- **Presentación y demostración.** Presentación y demostración. La presentación es la explicación del producto y de sus beneficios; la demostración es enseñarlo en uso para que el cliente lo compruebe.

PARA TERMINAR

# Para pensar

1. ¿Qué pregunta abierta harías para descubrir la necesidad de un cliente?
2. ¿Qué barrera de la escucha te cuesta más evitar?
3. ¿Por qué una prueba verificable convence más que decir «es la mejor»?



# ¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**