

RESUMEN VIDEO 3

- COMUNICACION VERBAL INTERNA Y EXTERNA

- <https://montsecallejas.com/>

Comunicación verbal interna

- ¿Con que persona es con la que mas hablas?

Cuando hago esta pregunta, en el aula y o mediante formación online , normalmente me dicen con mi hermana , con mi marido, con una amiga y la respuesta que yo les doy es contigo mismo/a

Pensamientos ,Nuestro cerebro no es como es sino como esta habituado a ser

Articulo en la revista científica mas prestigiosa Science

La neurociencia nos dice que el 75% u 80% del tiempo nos lo pasamos con pensamientos recordando algo , imaginando algo , o hablando, y esto lo llama la red neuronal por defecto , en automático, relacionado con la rumiación, lo cual no estamos en el ahora en prestar atención y poner foco a lo que hacemos .

Por ello muchas veces te encuentras atendiendo un cliente, te suena el teléfono y te vas , te llega otro cliente le atiendes , la ranuradora te suena y vas a pararla, y por ello sucede que te encuentras agotad@ , tienes la sensación que no has hecho nada pero no has parado.

<https://montsecallejas.com/>

Pensamientos

- ¿ con que pensamiento estas en tu trabajo , en la óptica?
- Es lo primero que tienes que analizar porque en tu día a día has ido adquiriendo hábitos de pensamientos, ya veras como..... Seguro que..... vaya semana..... y en muchas ocasiones no te ayudan ,estos pensamientos se van retroalimentando que cuando realmente llega el cliente te sientes en un estado muy bajo para poder sacarle el máximo partido y estar dedicado al cliente de pleno.
- Ahora con un mercado tan volátil , que es normal que te vengan estos pensamientos porque igual estas tranquilo cuatro días y en un día te viene todo el trabajo, y gestionar lo que se piensa en estos cuatro días que has tenido poco encargos no es fácil y no significa que debamos estar happy flower sino sacándole la parte mas positiva analizando que puedo hacer yo con esta situación, a lo mejor puedo llamar a clientes para darles cita para graduarles si no vienen a mi óptica o hacer un sorteo en redes sociales
- Prestar atención a lo que pensamos es principal para ponernos en un estado adecuado para poder gestionar los cambios , la neurociencia ha demostrado que cuando nuestros pensamientos son mas positivos te ayuda a buscar como resolver las situaciones que se te presentan.
- <https://montsecallejas.com/>

Creencias

¿Qué son?

Aquello a lo que yo le doy validez porque está basado en una experiencia vivida o puede ser heredada por tu educación

Por ejemplo: los clientes compran las gafas por internet, está todo muy paradomuchos compañeros están igual

Yo que trabajo con muchas ópticas, estas creencias no se dan en todas las ópticas hay personas que piensan que aunque ahora la compra por internet es un hecho, han adaptado su óptica para que el cliente sea recurrente, ofreciendo aquello que no ofrece internet, creando su marca personal, comprando a proveedores que no venden por internet y diferenciándose de su competencia, haciendo terapia visual o han adquirido un topógrafo.

Incluso las creencias te pueden limitar la venta porque por ejemplo: piensas que la persona que acaba de entrar no va a querer un progresivo de alta gama, y te basas en lo que ves, el prejuicio hace mucho daño en la venta, siempre digo a la venta limpios sin prejuicios.

Nadie creía que Henry Ford podía fabricar un coche con un motor porque no se había hecho hasta ese momento

Analizar nuestras creencias, no es una labor fácil llevamos creyendo determinadas cosas toda la vida, para ser más objetivos lo mejor es preguntar a alguien que sabes te va a decir la realidad.

Valores

¿ Que son ?

Es lo que nos guía y nos identifica, aquello que es mas importante para nosotros, lo que hace que tomemos determinadas decisiones

Por ejemplo: para mi puede ser importante la puntualidad, la honestidad y la profesionalidad, y esto trasciende a mi trabajo y contrato a alguien es lo primero que voy a querer que para esa persona también sea importante, además que mis clientes van a percibir esos valores y si se sienten agusto con ellos, la recurrencia esta garantizada.

Ejercicios

- PENSAMIENTOS
- CREENCIAS
- VALORES

<https://montsecallejas.com/>

Pensamientos:

- Basándonos en el estudio que dice que mas del 75 u 80% del tiempo lo pasamos pensando en el pasado , hablando o en el futuro
- Poner atención en una cosa: Puedes practicar poner foco a lo que estas haciendo durante una actividad al día, por ejemplo cortar una lente, estar con el cliente redirigiendo el pensamiento a prestar atención sin estar pensando en coger el teléfono o el paquete que tenemos que enviar,

No es una labor fácil pero practicando se consigue , la habilidad se consigue haciéndolo.

Animo!!!

<https://montsecallejas.com/>

Valores:

Elige 5 con los que más te identifiques y ordénalos por orden de importancia

Altruismo	Ambición	Autocontrol	Bondad	Compromiso
Confianza en sí mismo	Competitividad	Cooperación	Confianza	Dinamismo
Eficacia	Empatía	Entusiasmo	Espontaneidad	Estratégico
Familia	Fuerza	Generosidad	Integridad	Justicia
Honestidad	Humildad	Intuición	Justicia	Liderazgo
Profesionalismo	Prudencia	Trabajo en equipo	Tolerancia	Vitalidad

<https://montsecallejas.com/>

Creencias



Piensa en tres que te potencien en tu óptica



Piensa en tres creencias que te limiten en tu óptica

Comunicación verbal externa

- Conversaciones
- Escucha activa
- Escrita

Conversaciones

- Cuando nosotros estamos manteniendo una conversación con la otra persona , con el cliente dependiendo en que estado, emocional te encuentres te comunicarás de un modo u otro, me explico si tu has recibido una mala noticia tu conversación será con un perfil emocional mas bajo, analizar tu estado influirá en el resultado que quieres conseguir.
- En la atención al cliente realmente debemos dejar lo que nos pasa en el exterior fuera de nuestro puesto de trabajo para realizarlo de modo profesional, pero a veces no resulta nada fácil, y tener en cuenta que en la atención al cliente las conversaciones que se mantienen no deben tener el objetivo de convencer mas que de vender, posicionarte como el profesional que me da confianza para hacerte el encargo de las gafas.

Escucha activa

- En muchas ocasiones por las prisas entra un cliente y vas como una moto, esta parte es importantísima para detectar que inquietud tiene el cliente y en base a eso trabajar , parar y escuchar es una labor que requiere también empatía ponerte en su lugar y en lo que el te pide, que luego a lo mejor se lo tienes que rebatir porque no puede ser
- Por ejemplo: entra un señor a tu optica y te dice que quiere unas gafas de lejos para conducir pero que también quiere que le sirvan para leer, ya tu tendrás que explicarle que si la gafa la quiere de lejos no puede utilizarla para leer, que lo ideal seria una progresiva. Siempre para que el cliente este satisfecho empezamos resolviendo lo que nos ha venido pidiendo, Si yo te pido una gafa verde, no me digas, mira tengo estas azules porque no me resuelves con lo que yo vengo a pedirte, y como quiero una gafa verde por muchas azules que me pruebe no me las haré , en mi cabeza tengo la gafa verde.

Comunicación verbal escrita

- Cartelería, determina el tipo de cliente que vas a atraer a tu óptica
- Redes sociales, puedes utilizarlas para atraer el tipo de cliente que quieres captar
- Whatsapp y Sms, es recomendable personalizar los mensajes

¿Se puede dejar de comunicar?

- No se puede dejar de comunicar
- El silencio comunica
- Estar quieto comunica
- Todo absolutamente todo comunica
- Utilízalo para poder saber mas de tu cliente y conectar mejor con el hasta el punto que te puedas adelantar a lo que quiere y necesita antes de que el te lo diga