



Por ANA BLANCO

¿Proveedor obediente?

¿Dónde tenemos el foco, en agradar o en solucionar, en obedecer o en obtener los mejores resultados?

Hacía meses que había dejado de tomar leche y en lugar de pedir un cortado me tomaba un café largo o también llamado americano.

Cuando un café está muy caliente, la gente pide un poco de leche fría; para enfriar un café americano, como sólo lleva agua, pedí un poquito de agua fría.

Los clientes pedimos soluciones, las que se nos ocurren, sin ser expertos en la materia.

Aquella empresa que dé al cliente lo que pida, no está ejerciendo la venta asesorada.

Es un proveedor obediente

Es un dependiente, dependiente de los deseos de su cliente. Seguramente acabe siendo culpable si la solución

suministrada no es la más adecuada.

¡¡Pero si yo le di lo que usted me pidió!! – Será la excusa, y no hay excusa para no ser experto.

Es como si vas al médico y le pides un medicamento; buen médico no será el que te haga la receta de lo que tú has solicitado, si no quien te haga un buen diagnóstico y te asesore con el mejor tratamiento posible.

Después de echarme el agua fría en el café, me dice la camarera que se hubiera sido mucho mejor echarle un hielito.

Pues sí, pensé yo, y en ese mismo momento dejó de gustarme el café aguado y estaba pensando que no se iba a enfriar tan rápido como yo necesitaba. Era muchísimo

mejor la solución del hielo pero, ¿por qué no me la había dado antes?

¿Dónde tenemos el foco, en agradar o en solucionar, en obedecer o en obtener los mejores resultados?

¿Cuántas veces podemos mejorar la percepción de nuestros clientes sólo con cuestionarlos? ¿Sé si lo que solicita el cliente es lo más adecuado para el problema que quiere solucionar?

¿Dispongo de otras soluciones?

Dejemos que el cliente elija entre las opciones más óptimas; pongamos en valor nuestro conocimiento y especialidad.