



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida



Actividad: Las Necesidades de Nuestros Clientes

Consigna: Analice el siguiente diálogo

A: Vendedora de la Empresa “Textiles del Puerto”

B: Cliente

A. Buenos días señorita, ¿puedo ayudarla?

Buenos días, estoy un poco confundida, no se muy bien qué es lo que estoy buscando...

No se preocupe, eso que le sucede es muy común, es un local grande, con bastante variedad de estilos y diseños.

Si, debe ser por eso. En realidad necesito comprar algo para vestir en una fiesta de casamiento.

Muy bien, con esa información que me brinda podemos descartar los sectores de prendas más informales y encontrar lo que necesita.

Me quedo más tranquila con sus palabras.

A. ¿Es una fiesta que se realiza durante el día o por la noche?

B. Es una fiesta de noche.

A. Entonces acompáñeme a este sector. Aquí tenemos una amplia variedad de prendas de noche, con diversidad de colores y modelos, tanto de vestidos largos como de trajes.

B. Bueno, ya que se trata de una fiesta de casamiento y por la noche, creo que debería llevar un vestido largo ¿Qué piensa?

A. Si, siempre que a usted le agrade. En realidad, cuando se trata de una persona joven como usted, los vestidos a la rodilla también son una opción elegante.

B. No lo sé, no me siento muy cómoda mostrando las piernas (con gesto tenso en el rostro), quizá unos pantalones con una camisola de noche...

Esa también es una muy buena elección. Acompáñeme al siguiente sector para que pueda elegir entre las distintas opciones.

Claro (con gesto de alivio en el rostro)

En este sector están los pantalones y en este las camisas. Si está de acuerdo podemos elegir el corte de pantalón que mejor siente con su figura y luego combinarlos con la camisa.

Este es el que me gusta ¿Cree que está bien?

A. Creo que está muy bien, es un modelo que se destaca por su elegancia y comodidad.

B. ¿No será algo muy estándar?

A. Entiendo su inquietud, pero no se preocupe, que al hacer la combinación con la camisa podrá apreciar el conjunto de otro modo.

B. Es cierto, ¿tienen camisas en color azul?

A. Claro, acompáñeme por aquí, todos los modelos están clasificados por color y puede elegir el que más le agrade.

B. Esta es muy bonita, pero creo que no es mi talle.

A. Si, creo que necesita un talle menos. De todos modos contamos con todos los talles en depósito central.

B. Esta es la que me gustaría comprar. ¿Puedo retirarla del depósito yo misma?

A. Es una posibilidad, o podemos enviarla a la sucursal de nuestras tiendas más cercana a su domicilio, para que usted no tenga que movilizarse nuevamente hasta aquí.

B. ¡Bien! Tengo una sucursal de Textiles del Puerto justo a unas cuadras de mi trabajo ¿Pueden entregármela allí?

A. Por supuesto, es una excelente idea. En el sector de caja tomarán sus datos personales para coordinar la entrega. ¿Puedo ayudarla en algo más?

B. No, muchas gracias por el asesoramiento... ¡creí que no iba a decidirme nunca!

A. Sin embargo hizo una muy buena elección, ¡se va a destacar en esa fiesta! Espero que la disfrute.

B. Muchas gracias.

A. Gracias a usted.