



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida



Actividad: Las Necesidades de Nuestros Clientes

Consigna: Analice el siguiente diálogo

A: Encargada de perfumería de la farmacia “Puerta del Sol”

B: Cliente

- A. Buenos días señorita, ¿puedo ayudarla?
- B. Buenos días, estoy un poco confundida, no se muy bien qué es lo que estoy buscando...
- A. No se preocupe, eso que le sucede es muy común, es un comercio grande, con mucha variedad de productos
- B. Si, debe ser por eso. En realidad necesito comprar un perfume para regalarle a una amiga. A ella le gustan mucho los perfumes y me traje anotado acá los que tiene para saber más o menos qué comprar. (le entrega el papel a la vendedora)
- A. ¡Qué buena idea tuvo al traerlo escrito! Con esta información que me brinda podemos descartar los perfumes del grupo cítrico y elegir dentro de los florales o dulces.
- B. Me quedo más tranquila con sus palabras.
- A. Acompañeme a este sector. Aquí tenemos una amplia variedad de perfumes florales y aquí están los dulces en sus diferentes tamaños.
- B. Bueno, ya que a ella le gustan mucho los perfumes y sé que los usa todos los días, creo que debería llevar un tamaño de los más grandes ¿Qué piensa?
- A. Pienso que es la mejor opción. Si está de acuerdo podemos utilizar los frascos probadores empezando por los dulces para que pueda elegir y luego pasamos a los florales.
- B. Me parece bien.
- A. (La encargada toma uno de los perfumes y lo coloca en la tira de papel secante/ moulliette) ¿Qué le parece?
- B. Mmm...(con gesto tenso en el rostro) no lo sé...no es parecido a los que ella usa...
- A. Entiendo, prefiere que probemos otra opción pero de los perfumes de aroma floral?
- B. Creo que sí (con gesto de alivio en el rostro)
- A. (La encargada toma uno de los perfumes florales y lo coloca en otra tira de papel secante/ moulliette) ¿Qué le parece?
- B. ¡Ahh! ¡Creo que este está muy bien! (cambiando su rostro de entusiasmo a confusión) ¿pero no será muy común? Disculpe es que no sé nada de perfumes...
- A. Entiendo su inquietud, pero no se preocupe, el perfume Jeu d'Amour es un producto nuevo en el mercado, si a su amiga le gustan tanto los perfumes estará contenta de contar con la última fragancia que lanzó Kenzo.

B. Si, si, ella ya tiene perfumes de esa marca...¿y cualquier cosa lo puede cambiar? Si no le gusta digo, o si justo se lo compra en estos días y yo no lo tengo anotado en el papel.

A. Claro, si la caja que contiene el producto no ha sido abierta, puede realizar el cambio dentro de los 15 días de realizada la compra. El cambio puede ser por otro perfume o por cualquier producto del sector de perfumería.

B. Qué buena opción! ¿Si tiene muchos perfumes y no quiere otro puede elegir alguna crema?

A. Si, por supuesto.

B. Excelente. Este es el que me gustaría llevar entonces ¿Podrían por favor colocarlo en una bolsa linda?

A. Por supuesto, podemos envolverlo en papel de regalo y además lo colocamos en una bolsa especial que Kenzo provee para sus perfumes.

B. Excelente

A. La acompaño hasta la caja y si está de acuerdo mientras usted realiza el pago, envolvemos el producto.

B. Si, muchas gracias

A. ¿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 con ese regalo! Espero que su amiga lo disfrute.

B. Muchas gracias.

A. Gracias a usted.