01/12/2006

ECONOMIST&JURIST

Redacción

LA NEGOCIACIÓN CON NUESTRO PROPIO CLIENTE

1.-¿Realmente nuestros clientes entienden la mayor parte de lo que les decimos?

En bastantes ocasiones, detrás de la expresión afirmativa del cliente en el sentido de parecer que nos está comprendiendo se esconde una sensación de no haber entendido prácticamente nada de lo que le estamos diciendo. Después, lógicamente, surgen los problemas de interpretación, sobre lo que finalmente entendió y lo que creíamos que le habíamos trasmitido. Igualmente tras la incomprensión de nuestros consejos se derivan el que nos pregunten no una, sino bastantes más veces, la misma cuestión.

El cliente no es que no quiera , es que muchas veces no puede entendernos. Ocurre, principalmente, por dos razones: en primer lugar no entiende la mayor parte de las expresiones técnicas que utilizamos. En segundo lugar la niebla de la subjetividad de cómo entiende él y su entorno de allegados su problema, hace que nuestras palabras resbalen en su coraza, a menudo infranqueable, que no es sino su convencim

...

SUSCRÍBETE para una conversión completa a PDF