El SUPERCLIENTE ENFADADO

Furioso y con mucho poder.

ALAIN AFFLELOU

La visión del cliente

Primero recibo superpoderes…
Más poder que nunca

-Toda la información
-Puedo comunicarme con todos
-Capacidad de influencia
-Puedo ver lo que ocultas

Y luego me hacen sentir
vulnerable y me quitan el dinero

-Incertidumbre
-Paro
-Mal rollo, negatividad
-Sin pasta

Frustración, rabia y poder

Nunca antes había tenido tanto poder. Nunca antes había estado tan cabreado

ALAINAFFLELOU

La visión del cliente

Primero recibo superpoderes…
Más poder que nunca

-Toda la información
-Puedo comunicarme con todos
-Capacidad de influencia
-Puedo ver lo que ocultas

Y luego me hacen sentir
vulnerable y me quitan el dinero

-Incertidumbre
-Paro
-Mal rollo, negatividad
-Sin pasta

Frustración, rabia y poder

Nunca antes había tenido tanto poder. Nunca antes había estado tan cabreado

ALAINAFFLELOU

La visión del cliente

Primero recibo superpoderes…
Más poder que nunca

-Super oído: Recibo toda la información
-Super voz: Hablo con todos
-Super vista: Puedo ver lo que ocultas
-Super agilidad: Lo hago ya

Y luego me hacen sentir
vulnerable y me quitan el dinero

-Incertidumbre
-Paro
-Mal rollo, negatividad
-Sin pasta

Frustración, rabia y poder

Nunca antes había tenido tanto poder. Nunca antes había estado tan cabreado

ALAINAFFLELOU

…Ha pasado una larga e imprevisible recesión de la que aún no nos hemos recuperado.

¿Qué es peor, una recesión como esta o una guerra?

No hay nada peor que un peligro no previsible.
Vuelve completamente loca a la gente

ALAINAFFLELOU

Las consecuencias de tener un **supercliente enfadado**

-El cliente discrimina preferentemente por precio

-Se cree en posesión de la verdad (cargado de razones)

-Es muy exigente

-Está deprimido y cabreado → podemos ser su “chivo expiatorio”

-No soporta las mentiras ni las medias verdades

-Ha perdido la confianza en todos los estamentos en los que antes creía (y por supuesto en las marcas) → DESCONFÍA

-Busca “cosas”, pero luego se siente insatisfecho con ellas

Cómo actuar para tener un **supercliente cautivado**

-Ofrecer valor. Diferencial y real. ¿Por qué yo?

-La experiencia puede marcar la diferencia (multisensorial, piel con piel, … pero ¡ojo! También experiencias virtuales)

-Optimismo, buen rollo, sonrisas, … Hoy para ser retailer hay que ser psicólogo (y no necesariamente en el face to face)

-Honestidad. Y seguridad en lo que se ofrece. (No puedes vender lo que tú no has comprado).

-La diferencia esta en los detalles… como en todo

Cómo actuar para tener un **supercliente cautivado**

¿Podemos hacer

algo más?

Actuar como un super-retailer dedicado

También tenemos poderes

SOMOS SUPER VENDEDORES

ALAINAFFLELOU

Actuar como un super-retailer dedicado

También tenemos poderes

-Super oído: Escucho todo lo que dicen.
-Super voz: Puedo hablar con todos. Incluso hacer que hablen de mi
-Super vista: Puedo ver cómo consumen mis productos, cómo hablan de ellos, como los integran en su vida
-Telepatía: Puedo predecir lo que van a pensar. Incluso cuando van a realizar su próximo pedido
-Super agilidad: Puedo prepararme para responder casi antes de que lo pidan

En resumen

Tenemos un consumidor con mas poder que nunca, desconfiado, y cabreado….

Pero podemos cautivarle

focalizando nuestros superpoderes en que esté más satisfecho

Hasta el infinito y más allá