

Lenguaje No Verbal para Vendedores Exitosos

1. Aprende lo que los gestos dicen

En general, mientras más abierta es la postura de los brazos de tu posible cliente, más receptivo será al proceso de venta. Está atento a gestos expansivos y abiertos que parecen fluir naturalmente. Cuando alguien gesticula o inclina su cuerpo hacia ti, es usualmente una señal positiva de interés y receptividad. Por contraste, las personas que están a la defensiva o contrariadas, cruzarán los brazos sobre su pecho, cerrarán sus puños o se tomarán con fuerza sus propios brazos y muñecas.

A medida que progresa la negociación, los movimientos de las manos y los brazos son algunos de los mejores indicadores de cambios en las emociones. Por ejemplo, cuando comienzas la conversación, las manos de tu prospecto pueden estar descansando relajadas sobre la mesa; si de repente las apartan o las ocultan debajo, probablemente es una señal que han escuchado o visto algo con lo que no están de acuerdo.

En contraste, si alguien está a punto de hacer una revelación importante, usualmente mostrarán sus manos: colocándolas sobre la mesa y gesticulando con ellas mientras hablan.

2. Brazos y hombros

Los hombros caídos pueden significar desánimo; sujetarse la cabeza, desesperación; el encogimiento de hombros puede comunicar inseguridad en cuanto a no saber algo; levantar los brazos, victoria o felicidad.

3. Mide tu distancia

Cuando en una conversación existe afecto o confianza se aproxima. Sin embargo, en situaciones más formales como las

laborales, la separación indica respeto y cordialidad.



4. Maneja las expresiones faciales

Pon atención en los ojos, pues los movimientos oculares son los más expresivos de este tipo de gestos y te dirán mucho. Otras expresiones faciales pueden ser los movimientos de cejas y de la frente. Por ejemplo, fruncir el ceño, puede indicar enfado, o estirar la frente, puede comunicar sorpresa. Así, sonreír comunica felicidad o alegría.

5. Lee los parpados

Todas las personas parpadean, ya que es un movimiento automático e involuntario, sin embargo, se ha descubierto que, en determinadas personas, parpadear mucho puede significar que están pensando.



6. Contacto visual

Quando le presentes a tu posible cliente dos opciones escritas, toma en cuenta cuál de las dos mira por más tiempo. Si adicionalmente notas que sus ojos se abren un poco más, o logras detectar una sutil apertura de sus pupilas, tendrás la certeza de que está mucho más interesado en esa opción.

En general, las personas tienden a ver por más tiempo y con mayor frecuencia las personas u objetos que les llaman la atención.

Con respecto al contacto visual, las investigaciones sugieren que mantener el contacto visual entre un 60%-70% del tiempo es ideal para crear empatía y rapport; menos de 50% y parecerás desinteresado, más de 80% y parecerás ansioso.

Durante una negociación, cuando las personas están de acuerdo contigo, automáticamente aumenta el tiempo que pasan

viéndote a los ojos.

7. Usa la verdad

El mejor método es decir siempre la verdad. Si lo que quiere todo vendedor es vender el mejor producto del mercado, entonces convéncete de que tienes el mejor producto en sus manos.

8. Engancha con una sonrisa

No olvides que lo primero, como en todo tipo de interacción cara a cara, es dar una buena imagen entregando una sonrisa amable y verdadera, además de proyectar seguridad.

9. Lee las Señales de los Pies

Los pies y las piernas son no solo nuestros principales medios de locomoción; también son los indicadores principales de nuestras reacciones de “Luchar, huir o paralizarnos”, las cuales son parte de nuestro instinto natural de supervivencia.

Su respuesta está programada para responder más rápido que nuestro pensamiento; antes de formar cualquier tipo de plan consciente, el sistema límbico del cerebro se ha asegurado de que, dependiendo de la situación, nuestros pies y piernas se congelarán en el sitio, correrán o patearán para defenderse.

Si alguien está sentado con sus tobillos cruzados y las piernas estiradas hacia adelante, probablemente tienen sentimientos positivos hacia ti; pero si mueven los pies hacia atrás, lejos de ti, y ‘enrollan’ los tobillos uno contra otro o apuntan hacia otro lado (por ejemplo, la puerta), puedes sospechar que será difícil llegar a un acuerdo.

En esos casos es fundamental invitar a la persona a expresarse, preguntándole si tiene alguna duda u opinión que quiera compartir. Al cambiar su estado de ‘escuchar’ a

‘expresarse’, su cuerpo la seguirá; es importante aprovechar ese cambio de actitud, una vez que termine de hacer la pregunta o dar su opinión, para reenganchar su interés en nuestra propuesta.

Otras señales de los pies incluyen:

- Una persona que mueve sus pies o piernas a cierta frecuencia y de pronto los detiene, está demostrando anticipación. Es el equivalente a aguantar la respiración cuando no sabemos qué va a pasar.
- Debes tener en cuenta, cuando tienen las piernas cruzadas, hacia dónde está apuntando el pie que está por encima. Si apunta hacia ti, está sintonizado contigo. Si apunta hacia otro lado, debes retomar su atención.

10. Lenguaje No Verbal y Cultura

Por ejemplo en la cultura occidental, cuando una persona se encuentra a otra en la calle, es común detenerse, darse un beso o dos o estrechar la mano sonriendo a la vez. Sin embargo, en la cultura maorí (etnia polinesia de las islas de Nueva Zelanda), es normal saludar agitando la mano y oprimiendo la nariz con la de la otra persona.

En la obra de Matsamoto (1997), se expone un ejemplo de las diferencias culturales en situaciones que pueden resultar embarazosas:

“Los japoneses manifiestan que alguien está enojado cuando eleva verticalmente el índice de ambas manos a los lados de la cabeza (a modo de cuernos). Pero en Brasil y otros países sudamericanos tal gesto significa que uno quiere sexo. Imagine que pasaría si un japonés trata de decirle a un brasileño que está enojado y éste interpreta la señal como que aquél está excitado” (Worchel y Cooper, 2002).