



## UNIDAD DOS: CLIENTES

### Parte N º 5: INFLUENCIAS

**ACTIVIDAD N º 1 DE AUTOAPRENDIZAJE:** Busca el significado de los conceptos siguientes y los anotas.

#### 1. CONCEPTOS BÁSICOS:

- Pulcro:
- Prejuicio:
- Estereotipo:
- Vanguardista:
- Sofisticado:

#### 2. INFLUENCIA DE LA APARIENCIA FÍSICA Y EL VESTUARIO:

En la comunicación no verbal, se combinan expresiones del gesto, postura y del rostro con la apariencia física y de vestuario, las cuales proyectan una imagen global que nos define en la interacción social.

El personal en contacto directo con el cliente, muchas veces se encuentra en la dualidad de adaptar la imagen corporativa y al mismo tiempo adoptar la esperada por cada tipo de cliente.

Cuando la empresa exige el uso de uniformes o de formas de vestir, es la organización quien define la imagen ante el cliente. Ahora si no fuera el caso, el personal igual debe adoptar una imagen personal impecable que haga sentir cómodos y seguros a los clientes.

La imagen personal debe ser pulcra, limpia, y en orden, hay que evitar que el cliente se identifique con un peinado exagerado, por ejemplo. Por tanto, la imagen debe adaptarse a los clientes, a sus gustos, preferencias, actitudes y estatus, ya que la imagen es una gran vía de comunicación en los primeros contactos.

El físico y la imagen o apariencia global interaccionan con otros factores que llegan a equilibrar o modificar las percepciones de la apariencia inicial. Generalmente uno se siente más cómodo con personas que uno las percibe como más atractivas, en los primeros minutos, pero esto puede ir cambiando a medida que transcurre el tiempo de la conversación.



---

## ATENCIÓN DE CLIENTES.

Especialidad de Administración

3º año G

La imagen física y de apariencia del personal en contacto con el público es la carta de presentación de la empresa ante los clientes, por lo cual la imagen debe adaptarse a las exigencias de la cultura corporativa y a las expectativas de los clientes.

### 3. INFLUENCIA DE LOS PREJUICIOS Y ESTEREOTIPOS:

Al inicio de cualquier tipo de interacción social, pueden generar prejuicios que influirán, generalmente, en forma negativa. Por eso es necesario tener conciencia sobre su existencia para poder minimizarla.

En el caso puntual de la atención al cliente, podemos definir los prejuicios como actitudes hostiles o negativas hacia un cliente o hacia el vendedor, las cuales se pueden formar tomando una referencia o un rasgo incompleto. Por ejemplo, un Pershing o un tatuaje.

Los estereotipos, sin embargo, hacen referencia a la asignación de características similares a cualquier persona del grupo sobre el que se tengan prejuicios, sin pararse a valorar a que cada persona tiene características propias y diferentes de los demás. Por ejemplo, catalogar a todos los barristas de un equipo deportivo como vagos y drogadictos.

Los prejuicios y los estereotipos pueden hacernos “errar” en las reales necesidades del cliente.

#### **Ejemplo:**

Un cliente con ropas llamativas y pelo largo entra a una zapatería con la intención de comprar unos zapatos clásicos de cordones para ir a una boda. El vendedor lo observa al entrar y piensa que es un hombre vanguardista (Prejuzga) y por lo tanto presume los gustos del cliente.

Tras saludarle y preguntarle qué es lo que necesita, comienza a mostrarle zapatos de estilos modernos y llamativos que pueden usarse con un traje. Al ver que no son del gusto del cliente, el vendedor piensa que además de vanguardista es sofisticado al mismo tiempo y le comienza a mostrar modelos exclusivos, más modernos y de mayor valor.

Cuando el cliente le vuelve a decir que sólo quiere un zapato algo clásico, de cordones estilo inglés, el vendedor empieza a buscar más zapatos con esas características, pero de diseño, ya que aún en su mente el cliente es una persona vanguardista y sofisticado.



**ACTIVIDAD Nº 2 DE AUTOAPRENDIZAJE:**

Responde con rapidez y seguridad la siguiente pregunta

**¿A que tipo de cliente te resultaría más difícil de atender?**

- a) A una persona mayor con dificultades de movilidad
- b) A una persona con orientación sexual diferente a la tuya
- c) A una persona con una imagen, en su polera, de dos personas teniendo sexo
- d) A un emigrante de piel muy oscura
- e) A una persona fumadora
- f) A una persona con una discapacidad física importante

Una vez que elegiste la respuesta de tu elección, piensa:

¿En qué medida tu respuesta ha estado influenciada por los prejuicios y estereotipos?,  
¿Podrías defender estos prejuicios y estereotipos?, si es así ... ¿Cómo lo podrías hacer?