

ALTOARAGÓN ECONÓMICO

“Ser generosos con los clientes puede ser muy rentable”

○ Marcelo Castelo ofreció un curso en la Cámara “para enamorar y vender”

○ “Hay que dar unos valores añadidos para no perder el factor humano”

Javier García Antón

HUESCA. Marcelo Castelo, autor, docente y experto en comunicación persuasiva, ofreció ayer un curso en la Cámara de Comercio e Industria de Huesca titulado “Personas que enamoran y venden en Huesca”, donde incidió en la importancia de crear una experiencia de cliente para conseguir cautivarle a través de decisiones que, en un alto porcentaje, no están amparadas en motivos racionales, sino subconscientes.

El gallego, que se define como un “arquitecto de la comunicación persuasiva”, asegura que “el curso se titula “Personas que enamoran y venden”, pero en realidad debería titularse “Personas que enamoran y, entonces, les compran”. Una de las cosas que tenemos que acertar si queremos cautivar a la gente, si queremos que se enamoren por lo tanto de nosotros, no es seducir, porque la seducción busca siempre el sexo, sino cautivar, porque si quieres cautivar real-

mente a la gente, tienes que aceptar que no siempre tiene que haber una venta. Y, cuando lo aceptas, estás más cerca de que la gente se enamore de ti. Es cierto que, si el principio básico, es la venta, de lo que estamos hablando es de sexo”.

Apelando a argumentos que tan bien expresó Daniel Kahneman sobre la forma de pensar deprisa y pensar despacio, que ha tenido legión de seguidores, Marcelo Castelo explicó a los asistentes al curso que “hay que dar unos valores añadidos diferentes porque se pierde el factor humano cercano. Esta entrevista nunca sería la misma, tú no te sentirías de la manera si la hicieras por teléfono. Yo soy colaborador habitual en la Cadena SER, todos los viernes tengo un espacio, y siempre intento estar allí. Y la periodista con la que lo hago también. Lo puedo hacer por teléfono, sí, pero se pierde una gran carga de comunicación verbal, de feedback”.

Anima a las empresas a que no sólo crean en la comunicación como una declaración de intenciones, sino que actúen en consecuencia teniendo en cuenta las puertas que les va a abrir”.

“Tenemos un problema con la palabra convencer, que la gente piensa que es compuesta y, cuando está hablando de convencer, está hablando de vencer, y no es así. Este curso acaba justamente donde les traslado a la gente que, si realmente quiere cautivar a la gente, si quiere que se enamoren de ellos, tienen que tener la generosidad que tienen en su vida personal. Y eso no es ingenuidad. Una de las cosas que les enseño es a ser generosos con los clientes sin que les cueste dinero. Generosidad no quiere decir regalar ni hacer descuentos, sino generosidad en el trato, generoso en la información, generoso en el consejo, generoso en la tutorización del cliente para llegar a la mejor solución. Generoso en el compromiso para que, si hay algún pro-



Marcelo Castelo, en su curso de ayer.

blema, vamos a dar la cara. Pero muchas veces, la gente, cuando habla de cómo convencer al cliente, está hablando de cómo seducirlo para venderle. Y lo que intento hacerles ver es que, lo mismo que en la vida, lo mismo que la gente con la que somos generosos, con los clientes tenemos que ser racionalmente generosos. Y esto, demuestro con estudios científicos, puede ser muy rentable, porque somos una especie cooperativa. Cuan-

to más damos al cliente, más comprometemos al cliente y más difícil es para el cliente decir que no. Por ejemplo, las pruebas gratuitas en los grandes supermercados, con chorizos o productos de la tierra, si te fijas, cuando tú no quieres comprar ese producto sacas excusas, porque no te quieres comprometer. Pero cuando aceptas probar ese queso, ese espárrago o ese producto, una parte muy importante de la gente acaba

comprando. Como somos una especie social, no nos gustan los gorriones ni los caraduras y no nos gustan ser nosotros los caraduras”.

Y, abundando en esta idea, agrega que nos gusta “ser coherentes y generosos. Cuando el empresario es generoso con el cliente, le estamos dificultando que le compren a otras personas”, con lo que se cierra el círculo virtuoso en torno a la rentabilidad y el interés mutuo. ●



EN FRASES

“Una de las cosas que tenemos que acertar si queremos cautivar a la gente, si queremos que se enamoren por lo tanto de nosotros, no es seducir, porque la seducción busca siempre el sexto, sino cautivar”.

“Tenemos un problema con la palabra convencer, que la gente piensa que es compuesta y, cuando está hablando de convencer, está hablando de vencer, y no es así. Tienen que tener generosidad”

Marcelo Castelo
Autor y docente



PREMIO EMPRESA HUESCA 2019



El Instituto Aragonés de Fomento, la Confederación Empresarial de la Provincia de Huesca (CEOS-CEPYME HUESCA) y la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de la Provincia de Huesca, convocan de manera conjunta la **XIV Edición del Premio EMPRESA HUESCA** con el objetivo de distinguir y reconocer la trayectoria, relevancia y buen hacer en el ámbito económico y en el ejercicio de la actividad empresarial en la Provincia de Huesca.



La Organización establece el **PREMIO EMPRESA HUESCA** como el galardón de máxima distinción, si bien, todas las empresas inscritas optarán igualmente a otras cinco categorías:

- **Premio Empresa a la Innovación.**
- **Premio Empresa a la Trayectoria Empresarial.**
- **Premio Empresa a la Pyme especialmente, aquellas que cuentan con menos de 10 trabajadores.**
- **Premio Empresa al Joven Emprendedor** dirigido a empresarios emprendedores de menos de 40 años.
- **Premio Empresa a la Internacionalización.**



Solicitud de Inscripción

Las empresas interesadas en presentar su candidatura al Premio EMPRESA HUESCA 2019, **tienen tiempo de inscribirse hasta el día 13 de febrero de 2019** en la sede de la Confederación Empresarial de la Provincia de Huesca, CEOS-CEPYME HUESCA (Plaza Luis López Allué, 3, 2.º - 22001 Huesca). Tel. 974 242 363 Fax: 974 221 021. ceos@ceos.es

Para ampliar información dirigirse a:

CONFEDERACIÓN EMPRESARIAL DE LA PROVINCIA DE HUESCA (CEOS-CEPYME HUESCA)

Pza. López Allué, 3, 2.º. 22001 HUESCA
Tel. 974 242 363 / Fax 974 221 021
ceos@ceos.es
www.ceos.es

Para ampliar información sobre el Premio EMPRESA a la Internacionalización dirigirse a:

CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE LA PROVINCIA DE HUESCA

Santo Ángel de la Guarda, 7. 22005 HUESCA
Tel. 974 218 899 / Fax 974 229 644
camarahuesca@camarahuesca.com
www.camarahuesca.com



