



---

## 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 transmitido. Igualmente tras la incompreensión 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 convencimiento sobre la mejor solución a su problema.

En no pocas ocasiones nuestra primera reacción es criticarles diciendo frases como ``no se ha enterado de nada``, ``es la tercera vez que se lo he repetido``, ``no se para que me esfuerzo en explicárselo``. Nuestra reacción podrá ser normal visceralmente, pero racionalmente somos los únicos responsables de que entiendan, sino todo, sí lo más esencial de nuestro mensaj ...