RECURSO 08 · CABINA

Lee a la persona en 3 señales

Observa antes de hablar

En cabina, el primer trabajo no es servir: es leer a las personas. Antes de hablar, observa tres cosas. Esa lectura te dice cómo hablarle, ya sea para conversar, atender o vender.

Su postura

¿Está abierta o cerrada? ¿Hacia ti o hacia la salida?

Su tono

¿Rápido, bajo, tenso, relajado? ¿Cambió cuando habló de algo?

La pregunta que no hace

Ejemplos: ¿puedo confiar en ti? ¿cuánto me va a costar? ¿y si sale mal?

DESPUÉS DE OBSERVAR

Adapto mi ritmo, mi tono y mi primera frase a lo que leí. No hablo igual con todos.

Persona que voy a leer hoy:

Lo que observé (postura, tono, pregunta no hecha):

Cómo adapté mi forma de hablarle: