

# Forma a tu cliente y ¡diferénciate!

## La asesoría de Imagen Científico - Práctica

Estas estrategias que comparto aquí, tienen como objetivo la mejora profesional global, a través de un cambio de la 'marca personal', lograrás diferenciarte de la competencia, tener más clientes y mejorar tu salud. Este proceso lo puede implementar todo el equipo o comenzar de modo individual.

### Base científica

Este proceso tiene, como una de sus bases, la **neurociencia**: un conjunto de disciplinas científicas, que relacionan áreas de aprendizaje con el sistema nervioso y el cerebro. La influencia de nuestra profesión en el bienestar de las personas, la justifica una de esas disciplinas: la **neuroestética**, que nace en el año 2002 y trata del efecto que la percepción de la belleza tiene en el ser humano.

### Tenemos tiempo para lo que realmente 'queremos hacer'

Nuestros clientes suelen justificar no visitarnos más a menudo por 'falta de tiempo'. Pero hacemos lo que haga falta por quedar con una persona que nos interesa ver, con la que sabemos que vamos a vivir cualquier tipo de experiencia que nos sorprenda, nos apetezca contarla en nuestro entorno... Sobre todo, si nos sirve, además, para **ahorrar tiempo, rejuvenecer**, ser más felices y/o tener más éxito (con el sexo opuesto, con las finanzas, con el nivel de credibilidad que tenemos en nuestro entorno...).

Con este proceso que te animo a seguir, tus clientes desearán pasar tiempo contigo, porque el **servicio de belleza y salud, de la piel y cabello**, estarán 'envueltos' en todo tipo de útiles estrategias, referencias a buenos profesionales e interesante bibliografía.

### Desgaste de energía (fuente de envejecimiento)

Solemos comentar entre colegas que, además de **embellecer**, prestamos el servicio de **psicología** a los clientes. Es común que, mientras les hacemos los distintos servicios, nos cuenten sus dificultades. El escucharles nos provoca, a menudo, un **gasto de energía** importante. Si pones en práctica este proceso, lo **convertirás en impulso**.

### Comenzamos con la herramienta más importante

En la Asesoría de Imagen Científico-Práctica, es básico el **entrenamiento** de la **respiración consciente** (*coaching* significa entrenamiento, en español), a partir de ahora 'RC'. Sólo tienes que sentir cómo entra el aire por tu nariz y, antes de soltarlo, hacer una pequeña pausa, como si tragaras saliva. Es todo. Espiras y vuelves a poner atención en cómo entra el aire.

Además de imprescindible para este proceso, practicar la **RC** en el trabajo, hará que tu día transcurra especialmente bien y que lo acabes con más energía.

Para ir **adquiriendo el hábito** de respirar de modo consciente, aquí tienes dos pautas que te ayudarán:



- **Al iniciar la jornada:** envuelve el uniforme en un fular de un color (si es fuerte mejor) que te guste. Aprovechando el acto de desenvolverlo, para comenzar a respirar, siendo consciente del tacto de la tela en las manos y **poniendo atención en el aire que entra por la nariz**.

- **Durante el día:** ponte alarmas en el teléfono, cada 45 minutos. Cuando suene, retoma la **RC** (si la acompañas de una sonrisa, la eficacia se multiplica) y la pausa. Sigue, sin preocuparte si te despidas.

Te aconsejo hacerte muchas **fotografías**, primeros planos y cuerpo entero. Con el tiempo, el efecto es casi mágico. Irás notando **mejoras** muy evidentes: en la claridad de la **mirada**, la luminosidad de la **piel** y distensión en el **cuero cabelludo**, la **verticalidad** corporal (y por lo tanto el **vientre más plano**), el **descanso**, el **humor**...



### Siguiente paso: dos técnicas unidas a la RC

Continúa respirando como hemos visto. Ahora se trata de 'envolver' los servicios que hagas a tus clientes con esa respiración y la **co-escucha**. La **RC** te ayudará también en la otra técnica: permanecer **enfocad@** en serles de utilidad.

Además de lo mucho que nos gusta ver el resultado de nuestro trabajo, como seres sociales que somos, está demostrado que **una de las cosas que más energía nos aporta es la sensación de poder ser útiles a otras personas**. Con esta técnica esa será la **sensación: de ayuda**.

Veamos las dos técnicas que vamos a unir a la respiración:

#### 1. RC + Co-escucha

Hay quien le llama meditación, o *mindfulness*, entre otros nombres. Básicamente (hay distintos niveles) se trata de **escuchar respirando** de modo consciente, **mirando a los ojos, con una actitud de 'no juicio' y sin intervenir**. Sólo aportando expresiones que muestren nuestro interés y respeto: 'claro, comprendo, es normal, etc.'

#### 2. RC + Enfoque (para 'Proponer Soluciones')

Para dominar esta más que eficaz pauta, es necesario estar '**enfocad@**' en lo que ves y escuchas.

Al visitarnos, nuestr@s clientes, tienen un **objetivo**, un **deseo de mejora** en algún área de su vida. Es importante descubrirlo, tenerlo en mente y hacer referencia a ello durante el servicio. Incluso anotarlo en la ficha.

Además de imprescindible para este proceso, practicar la RC en el trabajo, hará que tu día transcurra especialmente bien y que lo acabes con más energía.

Este objetivo, puede ser **profesional** (ascender, cambiar de trabajo, conseguir trabajo), **social** (tener más reconocimiento de familiares /amigos) y/o **emocional** (gustarse más, gustar a alguien...), y la solución está en su cabello, su piel, su cuerpo, su ánimo...

Así que **atent@** a palabras, gestos y cualquier señal del / de la cliente, que nos hable de sus necesidades...y atención también a tu mente, la **RC** te ayudará a descubrir en qué **puedes ayudarle**. Respirando, sin hablar, darás tiempo a tu cerebro a que te indique el modo.

Algunos ejemplos de dónde encontrar soluciones:

- **Estrategias** que conozcas e incluso que hayas oído contar a otr@s clientes (nos aseguraremos de que son fiables, indagando por internet y preguntando a profesionales).
- **Atent@s** también a cuando tus clientes te hablen de casos de éxito con profesionales de áreas de **mejora personal**, en cual-

quier especialidad (entrenador/a personal, odontólogo@, fisioterapeuta, etc.). De nuevo la prevención, infórmate antes, mira en las redes sociales los comentarios, pregunta... y llámales. ¿Para qué? Porque vas a recomendarles profesionalmente y puede que él o ella también decida recomendarte... ¡E incluso convertirse en tus clientes!

- Buenos **libros** (atención a los que te recomiendan tus clientes y, una vez analizados, tenlos en el salón). Si te animas, lee y si lo has hecho ya, relee el libro *Los hombres son de Marte y las mujeres de Venus* del Dr. John Gray.

#### Diferenciación

L@s profesionales de Imagen Personal que optamos por la **formación continuada**, para ofrecer servicios de más calidad a nuestr@s clientes, hace tiempo que buscamos el modo de **diferenciarnos** de quienes no sienten esa inquietud. Introducirnos en la neuroestética y por lo tanto en la Asesoría de Imagen Científico – Práctica, es un gran paso para lograrlo. Ya hemos visto el comienzo: entrenar la **respiración consciente**, practicar la **co-escucha** y **enfocarnos**. Ya he escrito en estas páginas sobre Belleza Científica y seguiremos viendo otras áreas que forman parte de novedosa disciplina, para ir implementándola en nuestro trabajo.

#### Formar a formadores/as

Es importante tomar conciencia de que **eres una persona de referencia** para tus clientes: te escuchan, te observan y te copian. Inconscientemente, les **formas**. Ell@s, a su vez, forman a quienes les admiran. Es una **responsabilidad 'en cadena'**.

Si comienzas a implementar esta primera fase del proceso de Asesoría de Imagen Científico-Práctica, en pocas semanas te reconocerán como lo que considero que debemos ser l@s profesionales de Imagen Personal: **proveedores de soluciones de belleza, bienestar y éxito** para nuestr@s clientes.

No es menos importante que este posicionamiento fideliza a **nuestros equipos** y les convierte en '**embajadores de marca**' de la empresa. De este tema hablaremos en otro artículo.

#### Información:

María A. Sánchez

Experta en Imagen de Marca Personal

hola@mariaasanchez.com

Esta formación pertenece al contenido del Posgrado "Personal Branding e Imagen Personal" de la Universidad Ramon Llull, Blanquerna que coordina Barcelona Beauty School