



# ABC DE LA ESCUELA DE SERVICIO

## El cliente siempre tiene...la emoción



La motivación que hay detrás de cada compra es la búsqueda de una emoción. Más que un producto o servicio, lo que el cliente busca es una emoción y, por eso, en su decisión de compra es fundamental la promesa de cómo se sentirán cuando los utilicen. **Si lo tienes claro, podrás hacerle sentir que en Mi Mundo encuentra más de lo que busca.**

Empieza por identificar cuáles son las emociones que despierta tu marca, tus productos y servicios, para incluirlas en tus argumentos de venta. Algunos ejemplos:

### PRODUCTO/SERVICIO

### EMOCIÓN

Garantía -----> Confianza

Helado -----> Placer

Pista de hielo -----> Diversión

Mundo Bebés -----> Comodidad

Televisor -----> Entretenimiento

