El Papel del Asociado

Tú no vendes nada — tú ERES la experiencia. Practícalo en voz alta hasta que suene como tú.

> **Cómo funciona:** en parejas — una persona es la CLIENTA. Léelo tal como está escrito, cambien de papel y léanlo otra vez. Después dilo con tus propias palabras. Nunca hablas de precios en detalle y nunca vendes la membresía — tus dos herramientas son **la calidez** y **pasar la conversación** a la estilista o a la recepción.

ESCENARIO 1 · EN EL LAVABO — "¿VAN A SUBIR LOS PRECIOS?"

Una clienta de siempre, relajada, con curiosidad — no está molesta.

CLIENTA: "Escuché que van a subir los precios, ¿es cierto?"

ASOCIADA: "Sí — el 21 de septiembre. Es nuestro primer ajuste real en casi 3 años; aguantamos todo lo que pudimos. Tu estilista te puede contar toda la historia — y para nuestras clientas de siempre, hay algo muy especial esperando en la recepción."

CLIENTA: "¿Algo especial?"

ASOCIADA: "Deja que ellos te lo enseñen — vale la pena preguntar, te lo prometo. Ahora recuéstate, que esta es la mejor parte de tu día."

ESCENARIO 2 · "¿QUÉ ES ESO DE LA MEMBRESÍA PLATINUM?"

La clienta lo escuchó de otra clienta. Tú no explicas la oferta — es una invitación, y no te toca a ti extenderla.

CLIENTA: "Mi amiga mencionó algo de una membresía Platinum…"

ASOCIADA: "Es una invitación que hacemos a nuestras clientas más leales — y en la recepción tienen una página con tus propios números. Pregunta cuando pagues; si es para ti, te van a atender de maravilla."

ESCENARIO 3 · EL BLOWOUT DE REGALO — EL REGALO DE ALGUIEN LLEGA A TU SILLA

Una miembro le regaló su blowout del mes a su hija. Esta visita decide cómo se sintió ese regalo.

ASOCIADA: "Tú debes ser Emily — tu mamá te regaló su blowout de este mes, y te estábamos esperando. Vas a recibir la experiencia completa — el lavado, el masaje, todo. Treinta minutos que son completamente tuyos."

NOTA DEL COACH: saluda por su nombre, empieza a tiempo, nunca con prisa. La invitada de hoy es la clienta nueva de mañana.

ESCENARIO 4 · UNA CLIENTA SE QUEJA DEL AUMENTO MIENTRAS ESPERA

Practica la empatía sin pedir perdón y sin discutir.

CLIENTA: "Todo está subiendo. Hasta aquí ahora."

ASOCIADA: "Te entiendo — de verdad todo ha subido. Lo que sí te puedo decir: mantuvimos nuestros precios casi 3 años, y todo lo que Robert está invirtiendo regresa directo a lo que tú sientes cuando estás aquí. ¿Te ofrezco un café o un agua mientras esperas?"

Preguntas del coach después de cada ronda: ¿Sonó cálido — o a la defensiva? ¿Se quedó en dos frases y pasó la conversación? ¿Evitó dar precios o detalles de la membresía? ¿La clienta terminó la conversación sintiéndose mejor que como empezó? **Repítanlo — mismo escenario, con tus propias palabras.**