



Los tips de
Enrique Marco, Quiquepop

Tips sobre inteligencia emocional

- **Siempre una sonrisa y una buena cara para nuestros clientes**, mirar a la cara y saber hacer una escucha activa.

- **Selecciona muy bien el tipo de revistas y entretenimiento que tengas en el salón.** No tengas prensa o revistas con información política, deportiva o religiosa, siempre habrá alguien que piense lo contrario. **Revistas de viajes, arquitectura, moda o música siempre nos evaden de los problemas que llevamos en la cabeza.**

- Haz que **los espacios sean amplios, y con cierto orden.**
 - **El aroma que se respire en el salón que sea perceptible, pero no invasivo.**
 - **La música que se escuche, intenta que sea variada, pero ni muy alta, para no molestar a cierta parte de la clientela, ni muy baja, para que pueda crear esas pantallas sonoras, que nos hacen de separación entre unas conversaciones y otras.**

- **Intenta crear espacios más íntimos**, no estar cerca de la zona de espera, ni muy cerca del siguiente puesto de trabajo. Haz que el cliente sienta ese "tu a tu".

- **Dejar que el cliente lleve la conversación**, evitando hablar de política, religión y sexo.

- Sé siempre sincero en las conversaciones, pero **aprende a callar cuando sabes que vas a alterar al cliente.**