

LA ARGUMENTACION

Es todo **soporte verbal o audiovisual** empleado por el interlocutor sobre los que descansan las características de su exposición y que se utilizan para dar a conocer una determinada información, oferta, etc.



LA ARGUMENTACION

Características:

1.- CLARIDAD:

Será importante:

- Ritmo de la presentación
- Brevedad
- Evitar tecnicismos
- Tono de voz



LA ARGUMENTACION

- 2.- TOTALIDAD:** argumentación orientada a la motivación de su interés
- 3.- VERACIDAD:** La verdad «siempre» inspira confianza. Evitar cualquier posibilidad de engaño.



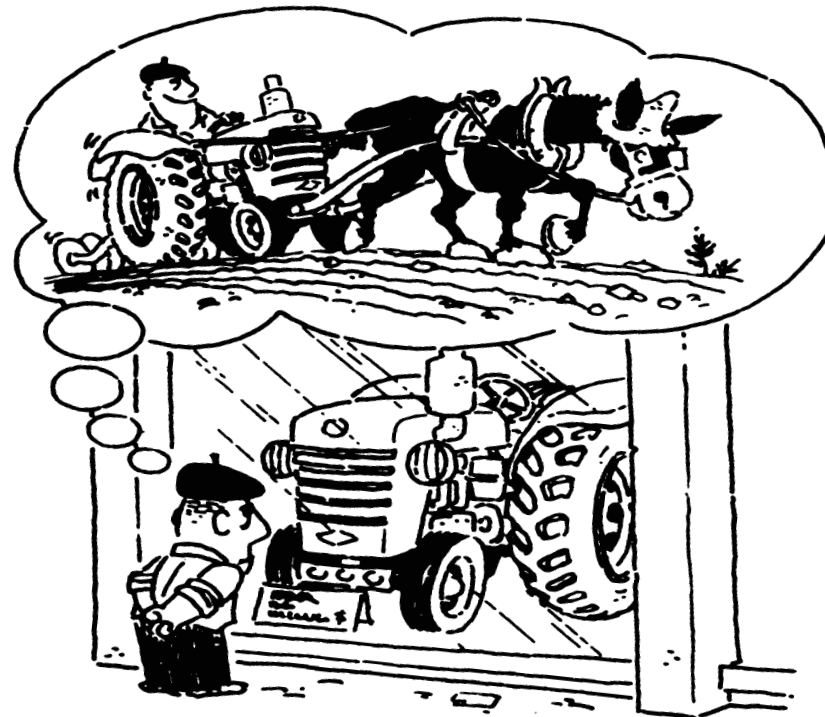
- 4.- UNICIDAD:** Hay que conocer las ventajas de la posible competencia, para saber rebatirlas y hacer nuestra idea, producto, servicio única/o.

LA ARGUMENTACION

ATRIBUTOS COMO BENEFICIOS

La falta de formación en el comprador origina:

- **Compra emocional.**
- **No apreciar utilidades.**
- **Rapidez de compra**



¿ Nuevas tecnologías para eso ?

LA ARGUMENTACION

PERSONALIZACION DE LA OFERTA

- Recordar el nombre del cliente y sus características.
- Adaptar los argumentos

RECORDAR QUE:

- El cliente compra UTILIDAD
- El comercial vende POTENCIALIDAD.



LA ARGUMENTACION

Argumentar es ofrecer un conjunto de razones o de pruebas en apoyo de una conclusión.

Existen multiples técnicas para una eficaz argumentación como por ejemplo los siguientes:

1.- Distinguir entre «premisa» y «conclusión»:

Ej. Un perro estaba encerrado en los establos, y, sin embargo, aunque alguien había estado allí y había sacado un caballo, no había ladrado [...] Es obvio que el visitante era alguien a quien el perro conocía bien...

(Sherlock Holmes, en «La aventura de Silver Blaze»).

- Dos premisas: 1^a.Explícita: El perro no ladró al visitante.
2^a.Presunta: un perro ladra a los desconocidos.

LA ARGUMENTACION

2.- Presentar las ideas en un orden natural: exprese sus ideas en un orden tal que su línea de pensamiento se muestre de la forma más natural a sus lectores.(por ejemplo: 1° la idea y luego las razones)

Ej. Los males del mundo se deben tanto a los defectos morales como a la falta de inteligencia. Pero la raza humana no ha descubierto hasta ahora ningún método para erradicar los defectos morales [...] La inteligencia, por el contrario, se perfecciona fácilmente mediante métodos que son conocidos por cualquier educador competente. Por lo tanto, hasta que algún método para enseñar la virtud haya sido descubierto, el progreso tendrá que buscarse a través del perfeccionamiento de la inteligencia antes que del de la moral. (Bertrand Rusell)

- Cada afirmación conduce naturalmente a la siguiente: afirma que desconocemos cómo corregir los «defectos morales» pero si cómo corregir la falta de inteligencia

LA ARGUMENTACION

3.- Parta de premisas fiables: si sus premisas son débiles su conclusión será débil.

Ej. Nadie en España encuentra trabajo actualmente. Por lo tanto, parece que los seres humanos no están hechos precisamente para trabajar. ¿Por qué deberíamos esperar lo que nunca podemos encontrar?

• ¿La premisa es totalmente sólida ?¿Nadie en España encuentra trabajo actualmente ?



LA ARGUMENTACION

4.- Use un lenguaje concreto, específico, definitivo

- Evitar terminos «generales, vagos y abstractos»
«Caminamos horas bajo el sol» es infinitamente mejor que «Fue un prolongado período de esfuerzo laborioso»

5.- Evite un lenguaje emotivo

- No caricaturize a su oponente para validar su argumento
- Una persona que se opone al uso de una nueva tecnología no está necesariamente en favor de un «retorno a las cavernas», ni estar a favor de una reducción del «gasto militar» significa «rendirse al enemigo».

LA ARGUMENTACION

6.- Use términos consistentes: si se pretende afirmar que las opiniones del político ZZ son liberales utilizar en el argumento la palabra «liberal» y no «de tendencia izquierdista» o «del viejo estilo tradicional del sistema...». Ej. **NO:** Si estudia otras culturas, comprenderá que hay una diversidad de costumbres. Si entiende la diversidad de las prácticas sociales, cuestionará sus propias costumbres. Si le surgen dudas acerca de la manera en que tiene que actuar, se volverá más tolerante. Por tanto, si amplía su conocimiento de antropología será más que probable que acepte otras personas y prácticas sin criticarlas.

SI: Si Vd. estudia otras culturas, entonces comprenderá que hay una diversidad de costumbres humanas. Si comprende que hay una diversidad de costumbres humanas, entonces cuestionará sus propias costumbres. Si cuestiona sus propias costumbres, entonces se volverá más tolerante. Por lo tanto si Vd. estudia otras culturas , entonces se volverá más tolerante.

LA ARGUMENTACION

7.- Use un único significado para cada término: la tentación opuesta es usar una sola palabra en más de un sentido (ambigüedad):

Ej. Las mujeres y los hombres son física y emocionalmente diferentes. Los sexos no son «iguales». Entonces, y por lo tanto, el derecho no debe pretender que lo seamos.

- Ciertamente los sexos no son ni física ni emocionalmente iguales pero, «igual» no sólo significa «idéntico». «Igualdad» ante la Ley, no significa «física y emocionalmente idénticos» sino más bien «merecer los mismos derechos y oportunidades».
- No se ofrece ninguna razón para mostrar que las diferencias físicas y emocionales deban tener algo que ver con los derechos y oportunidades.

LA ARGUMENTACION

8.- Argumentos mediante ejemplos: ofrecer uno o más ejemplos en apoyo de una generalización.

Ej.1. En épocas pasadas, las mujeres se casaban muy jóvenes. Julieta, en *Romeo y Julieta* de Shakespeare, aún no tenía catorce años. En la Edad Media, la edad normal del matrimonio para las jóvenes judías era de trece años. Y durante el Imperio romano muchas mujeres romanas contraían matrimonio a los trece años o incluso más jóvenes.

Ej.2. La guerra del Peloponeso fue causada por el deseo de Atenas de dominar Grecia. Las guerra napoleónicas fueron causadas por el deseo de Napoleón de dominar Europa. Las dos guerras mundiales fueron causadas por el deseo de los fascistas de dominar Europa. En General, entonces, las guerras son causadas por el deseo de dominación territorial.

LA ARGUMENTACION

9.- Argumentos por analogía: buscando el apoyo por su similitud.

Ej. George Bush afirmó una vez que el papel del vicepresidente es apoyar las políticas del presidente, esté o no de acuerdo con ellas, porque «Usted no puede bloquear a su propio *quarterback*».

10.- Argumentos de autoridad:

Ej. X (alguna organización-Ej. Amnistía Internacional-, autoridad,...) dice que Y.

Por tanto Y es verdad.

LA ARGUMENTACION

DEMOSTRACIONES

- Hacen más convincentes los argumentos del vendedor.
- No existe un método único, sino más bien creatividad del vendedor, aunque suelen dar buen resultado:
 - 1.- Buscar la colaboración del cliente.
 - 2.- Elegir el momento adecuado
 - 3.- Recursos gráficos y audiovisuales