

Ponencia: VENDER MÁS Y MEJOR



GENERALITAT
VALENCIANA

TOTS
A UNA
veu

*i*VACE
INSTITUT VALENCIÀ DE
COMPETITIVITAT EMPRESARIAL



UNIÓ EUROPEA
Fondo Europeo de
Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

CEEI
VALENCIA
CENTROS EUROPEOS DE
EMPRESAS INNOVADORAS

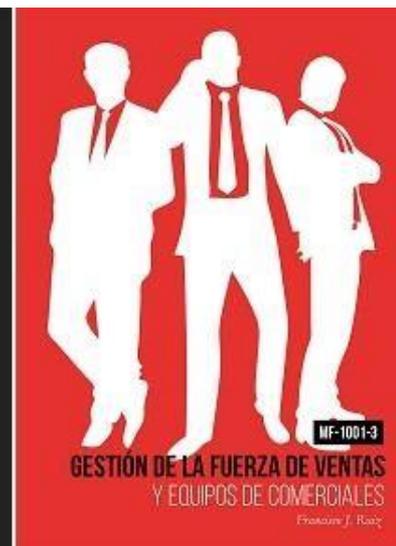
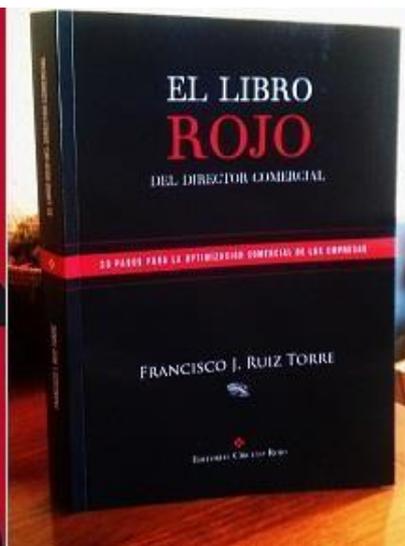
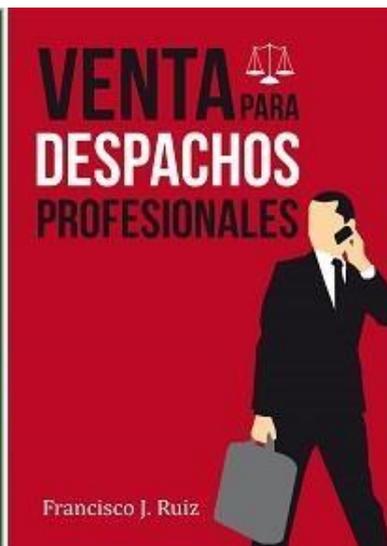
"Proyecto cofinanciado por los Fondos FEDER, dentro del
Programa Operativo FEDER de la Comunitat Valenciana 2014-2020"

Francisco J. Ruiz



info@laventaperfecta.com

Autor de

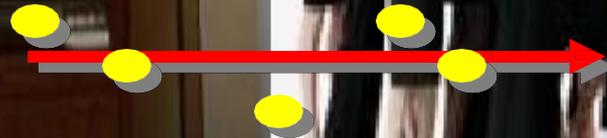


CAMBIO DE ACTITUD

“Actitud” para mejorar mi posición



Vendedor de Éxito



Trabajar “en **Modo Cliente**”

PRIORIDADES

VENDEDORES

- . No perder tiempo en clientes: CERRAR**
- . Operaciones que sean verdad y reales**

RESPONSABLE

- . Dedicar tiempo
a los vendedores**

- . Visitar
Clientes claves**

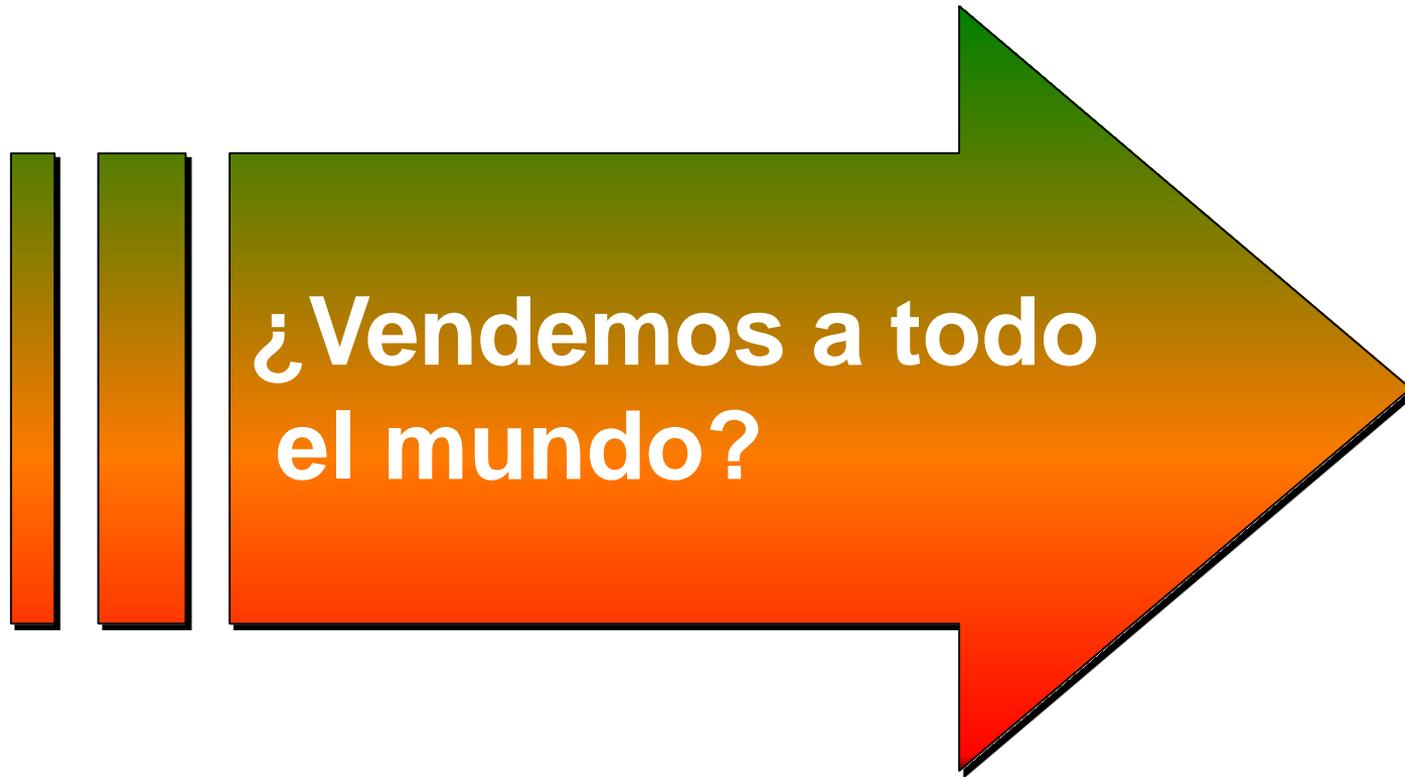
Por qué se pierden los clientes

- El 1% porque se mueren.
- El 3% porque se mudan a otra parte.
- El 5% porque se hacen amigos de otros.
- El 9% por los precios más bajos de la competencia.
- El 14% por la mala calidad.
- El 68% por la indiferencia y falta de atención del personal de ventas y personal anexo a ventas

** De Pinturas Pinco Pittsburgh*

*“La venta no es más que relación con las personas”
(Venta 1.0)*

POR LA EMPRESA - obstáculos



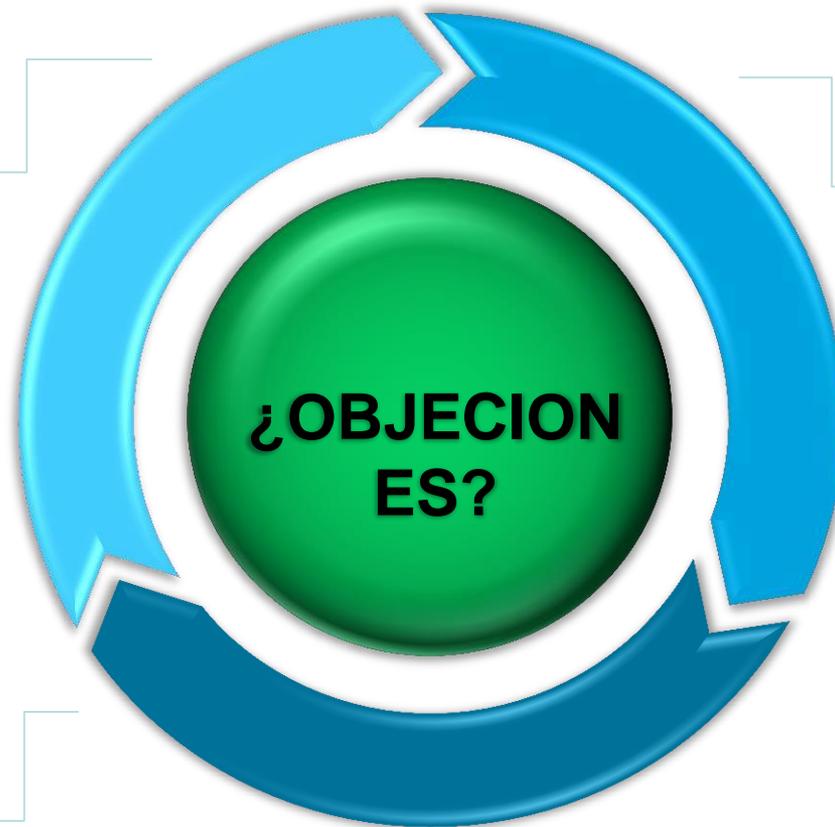
*E
F
E
C
T
I
V
I
D
A
D*

Las Objeciones

Reglas para el manejo de las objeciones

**NUNCA
ELUDIRLAS**

**NO DISCUTIR
CON EL CLIENTE**



**NO AVANZAR
SI NO LAS
RESOLVEMOS**

Algunas técnicas de respuesta a objeciones

Del gallego

Contestar a la objeción con una pregunta para “pasarle la pelota”, nos dé una explicación y aparezcan las verdaderas razones

“Y eso, por qué me lo pregunta?”

“¿Por qué lo dice? ¿Por qué...?”

“¿De verdad cree usted que es así?”

Es una técnica útil y que funciona muy bien.

Algunas técnicas de respuesta a objeciones

Reformular

Es repetir lo que ha dicho el otro y hace que el cliente se sienta comprendido.

“Si he entendido bien, usted ha dicho...”
(y repetimos su frase)

Algunas técnicas de respuesta a objeciones

Del australiano

Es devolver la objeción como si fuera un argumento de cierre de ventas. Parece la técnica de transformación pero ésta aprovecha la objeción como argumento de cierre.

Cliente: ***“Usted me dice eso pero luego los costes de mantenimiento son altísimos”.***

Vendedor: ***“¿Si le incluyo 5 años de garantía me firmaría ya el pedido?”***

Es una técnica propia de un vendedor experimentado y especialista en ver las señales de cierre.

Algunas técnicas de respuesta a objeciones

El propio cliente se rebate

CLIENTE

VENDEDOR

CLIENTE

“Todos los vendedores dicen lo mismo”



¿Todos?



Esto se dice mirando al cliente y con expresión seria.

Venta – Fase 3 Objeciones más comunes

Objeciones	Respuesta(s)
<i>"Ahora no lo necesito"</i>	<p>1.- <i>Es más caro contratarlo justo cuando lo necesita que estar permanentemente protegido.</i></p> <p>2.- <i>La seguridad de estar permanentemente informado y protegido es una salvaguarda para el negocio.</i></p>
<i>"Ya tengo abogado"</i>	<p>1.- <i>¿Hay algún aspecto por el que no esté satisfecho con su actual servicio?</i></p> <p>2.- <i>¿En qué mejoraría su actual servicio contratado?</i></p> <p>3.- <i>¿Me puede decir el presupuesto o coste del servicio actual contratado?</i></p>
<i>"Es caro; son ustedes caros"</i>	<p>1.- <i>¿Por qué dice que somos caros?</i></p> <p>2.- <i>Sí, somos caros (y ahora contamos nuestras ventajas: confianza, dedicación al cliente, soporte multidisciplinar, transparencia, atención 7/24, casos ganados, etc.).</i></p>

El Cierre de la Venta

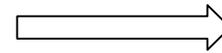
Venta: Actitud de cierre - 1

- La mayoría de los vendedores tiene **miedo al NO.**
- Anticiparse es mejor que no pedirlo.
- Una **solución imaginativa** encandila al cliente. **Persuasión y Creatividad** como armas.

Venta: CIERRE

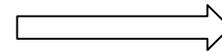
"Ya me llamará" (¿?)

¿El cliente cierra la venta?



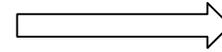
NO

¿Es bueno dar demasiadas opciones al cliente?



NO

¿Se trata de que ayudar al cliente a que compre?



NO

Los clientes HUYEN de los malos vendedores

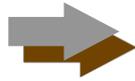
Algunas técnicas o aspectos en el cierre

Silencio



Siempre quedarse callado tras una pregunta o intervención de cierre

Cierre por conclusión



No darse por vencido o perdido de antemano por señales o comentarios del cliente

Directo



Pedirlo ya.

Algunas técnicas o aspectos en el cierre

Cierre
de AMARRE



Hacer preguntita pequeña
para provocar un “Si”
como respuesta lógica:

“, verdad?, no le parece?, si o no?, no lo cree usted así?, no es verdad?, no es cierto?

“Una buena inversión en el mejor banco es una ventaja, verdad? (y a firmar)

Algunas técnicas y aspectos en el cierre

Por objeción



Apoyarse en la objeción mayor y utilizarla como palanca para forzar la decisión.

De la doble alternativa



Dar a elegir entre 2 o más opciones delimitadas para acotar su inseguridad.

9- "As en la manga"



Oferta o descuento preparado de antemano y que sabemos animará la decisión a plazo fijo "obligado" por nosotros.

Algunas técnicas de cierre – 11- “Benjamín Franklin”

CLIENTE: “Vale. Lo pensaré”

OK. Piénselo y llámeme la semana que viene.

Cierre de Benjamin Franklin - 1

1. YO: Recojo, me levanto y le digo: “*gracias por su tiempo*”, o “*¿le llamo mañana las 4 o a las 8?*”

El cliente baja la guardia

2. YO: “*Una ultima cosa: supongo que si quiere pensarlo es porque desea tomar la decisión correcta, ¿no es verdad?*”

El cliente perplejo

3. YO: me siento otra vez y digo “*permítame (no ¿me permite?) que le escriba las razones por las que debe comprar y las que no*” – (Hoja con T)

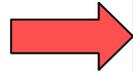
4. YO: Escribo varias razones para el Si y pregunto, mirando a sus ojos: “*¿me puede decir las razones porque no? ¿por ejemplo...?*”
Y QUEDAMOS EN SILENCIO

Algunas técnicas de cierre – Benjamín Franklin – 2

CLIENTE: “Vale. Lo pensaré (lo tengo que pensar...)”

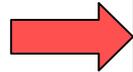
Cierre de Benjamín Franklin – 2...**CÓMO REBATIR**

"La inversión inicial es muy grande"



"Si solvento la exigencia de la inversión....."

"Quiero ver otros productos diferentes (o competencia)"



- "¿Qué tiempo necesita para estudiar otras alternativas?"

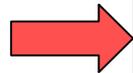
- "7 días".

- "Yo le doy 30 días".

- "¿Qué?"

Entonces escribo eso en el contrato como garantía, le digo que firme y que le devuelvo el dinero si encuentra algo mejor y más barato.

"Tengo que hablarlo con mi esposa"



Lo mismo que el anterior: **"¿Qué tiempo necesita para hablar con su esposa?"**

.....1... Yo 7.