

## Boletín 24-11

### ***¿Usted es un buen vendedor o...?***

De un artículo publicado por Jeffrey James en Central América Data

#### **¿Cuáles son las principales habilidades que debe desarrollar una persona para ser campeón de ventas?**

##### **Construir una buena relación entre comprador y vendedor**

Los vendedores necesitan desarrollar una mejor comprensión del proceso de compra que siguen los clientes, cómo toman las decisiones, y cuando lo hacen. A continuación, los vendedores deben hacer coincidir su propio proceso de ventas con el proceso de compra del cliente. Cuando se hace esto, los vendedores empiezan a caminar codo a codo con el cliente, y pueden llegar a la mejor solución posible.

##### **Planificar la llamada de ventas**

La mayoría de las empresas hoy en día carecen de un proceso bien definido de ventas. Muy pocos han documentado las prácticas de venta que dan lugar a un fuerte compromiso de los clientes. Como consecuencia de ello, los vendedores no planifican adecuadamente las llamadas de ventas. Por ejemplo, cada llamada debe terminar en algún tipo de compromiso por parte del cliente para hacer algo que haga avanzar el proceso.

##### **Hacer las preguntas correctas**

La mayoría de los vendedores no hacen las preguntas correctas, incluso si se preparan antes de hacer la llamada, cosa que la mayoría no hace. El impacto de no hacer las preguntas adecuadas es enorme, ya que se confunde al cliente generando resistencia. Preguntas incorrectas producen respuestas incorrectas que inducen a realizar propuestas equivocadas, a no diferenciarse de la competencia, y finalmente a la pérdida de oportunidades de ventas.

##### **Visión para los negocios**

Si usted va a ayudar a su cliente a ser más exitoso, usted necesita saber cómo trabaja su empresa en

general, cómo funciona la industria, cuál es su mercado objetivo y cómo lo que usted le está vendiendo puede ayudarle con sus propios clientes. Sin conocimientos de negocios, usted nunca tendrá la credibilidad necesaria para vender.

##### **Escuchar activamente**

Muchos vendedores se pierden de obtener información importante porque hablan demasiado de sí mismo y de sus productos. Es mucho más importante callarse y dejar que el cliente hable. Debe guiar la conversación, escuchando y aprendiendo todo acerca de lo que el cliente realmente quiere, por lo que se puede hacer una oferta que coincida con sus necesidades.

##### **Presentar soluciones específicas**

Muchos vendedores creen que hablar mucho es el principal don del vendedor, e incluso se tiende a contratar como vendedores a aquellos que tienen facilidad para expresarse. En realidad, la calidad es mucho más importante que la cantidad a la hora de hacer presentaciones. Cuando los vendedores realizan ofertas con soluciones específicas para los problemas del cliente, la venta raramente falla.

##### **Comprometer al cliente**

La única razón para emplear vendedores es obtener el compromiso de los clientes. Fallar en esto es la principal debilidad de un vendedor. Las investigaciones sugieren que casi dos tercios de los vendedores no piden un compromiso en las llamadas de ventas. Un programa eficaz de formación en ventas de formación es la solución para este problema.

##### **Manejar sus emociones**

Que los vendedores analicen las causas de sus éxitos y fracasos es de vital importancia. Acostumbrarse a ver la adversidad como algo temporal y aislado construye fortaleza mental, capacidad de recuperación emocional, y paciencia para recuperarse de los reveses y para ser proactivos cuando llegue el momento adecuado.