

50

aniversario

manual curso técnico comercial

anexo I

la venta



intec
tu amigo incondicional

“bienvenido”

Índice

El cliente	I.3
Ventas: la profesión exitosa	I.3
Los conocimientos del vendedor	I.4
La organización del vendedor	I.6



[/IntecdeMexico](#)



[@IntecdeMexico](#)

ADYMCA01 v.030215

La venta

El cliente

Es aquella persona que tiene una necesidad que puede ser cubierta con nuestros productos y servicios. Por esto es que el cliente es lo más importante, es nuestra razón de ser, es quien se beneficia con nuestro trabajo y quien decide si compra o no nuestro producto.

a) Importancia de conocer sus necesidades

Si conocemos las necesidades reales de nuestro cliente estaremos en mejores condiciones de responder a sus expectativas. Recuerda que vivimos del cliente satisfecho, pero sobre todo, de la recomendación directa que él haga con sus amistades o conocidos.

¿Qué necesitamos para satisfacer las necesidades del cliente?

- Demostrarle que somos expertos y podemos ayudarlo
- Que puede sentir confianza en nuestra persona
- Que somos verdaderos profesionales

b) Con intec satisface las necesidades de tu cliente

- Comunicación
- Seguridad
- Categoría (status)
- Comodidad
- Rapidez

c) ¿Quién es nuestro cliente?

- Propietarios de casas
- Propietario o administrador de condominios
- Propietarios o administradores de tiendas o comercios
- Jefe o gerente de compras en industrias, escuelas, microempresas

Ventas: la profesión exitosa

Durante siglos la venta fue una actividad eminentemente empírica, en la actualidad se está convirtiendo en una profesión con métodos y técnicas específicas para su ejecución.

Ventajas de ser vendedor

- Buenos ingresos, tú decides cuanto ganar
- Independencia, eres tu propio jefe
- Siempre hay trabajo
- Ve los resultados de manera inmediata
- Desarrollo, eres dueño de tu propio negocio

Estas y otras razones confirman los alcances y satisfacciones que puedes tener tanto en lo económico como en lo emocional, si tomas las ventas como parte de tu profesión.



Los conocimientos del vendedor

El vendedor profesional debe tener estos cuatro conocimientos para poder ejecutar su trabajo con éxito.

1. Conocimiento de tí mismo

Existen ciertas características profesionales que te ayudan a tener éxito. Conócelas y desarróllalas:

Buena presentación

Debes poner especial cuidado en tu arreglo personal.

Entusiasmo

Expresa en todo momento motivación y gusto por lo que haces; sonríe!!

Seguridad de tí mismo

Que te permita recuperarte con facilidad de los «no» que escuches de tus prospectos.

Ambición

Deseos de mejorar tu situación actual.

Amabilidad

Debes ser agradable y servicial con los clientes al atenderlos para hacerlos sentir bien.

Responsabilidad

Sé disciplinado en tus labores y autocontrola tu tiempo y actividades.

Perseverancia

No debes darte por vencido.

clave | **ama lo que haces**

2. Conocimiento del cliente

Para efectuar una venta hay que penetrar en la mente del cliente. Por ello debemos primero conocer a nuestro cliente y procurar hablarle en su idioma. Estos son los tipos de cliente y como tratarlos:

tipo de cliente	características	trato adecuado
Cliente silencioso	Es difícil lograr que se interese La plática resulta complicada Parece no tener interés	Prueba preguntas abiertas Busca temas en común Házlo participar en la entrevista
El escéptico	Tiene respuestas negativas para todo Es desconfiado y obstinado Rechaza la información presentada	No hacer afirmaciones contradictorias Hacer hincapié en los hechos Actuar de manera lógica y abierta
El impulsivo	Habla rápido y con brusquedad Actúa de modo impredecible	Responde con rapidez Adáptate a su ritmo Presenta hechos suficientes
El enojón	Está molesto Querrá iniciar una discusión	Prueba un acercamiento más personal Guarda la calma y no discutas
El lento o indeciso	Difiere la toma de decisiones Es precavido	Sé persuasivo Alaba al cliente

El detallista	Quiere respuestas inmediatas Revisa con detenimiento los productos	Explica de manera lógica Facilita la información necesaria Sé paciente
El parlanchín	Habla sobre temas diversos No permite hablar	Controla la entrevista No hagas muchas preguntas Escucha con atención

clave | **adáptate a cada cliente**

3. Conocimiento de los servicios o productos

Para vender debes estar convencido de que lo que ofreces realmente es lo mejor, que vale la pena adquirirlo, que el beneficio es mayor al precio. Para esto debes conocer al 100% lo siguiente:

Sobre la compañía Antecedentes y políticas

De la competencia Producto similar y sus políticas

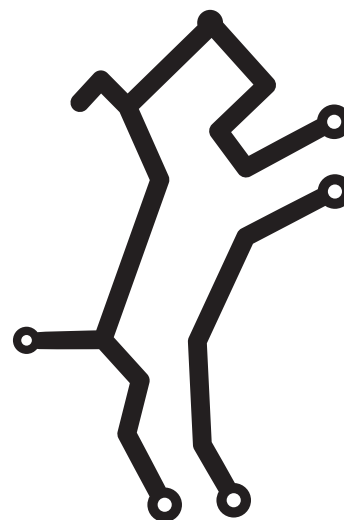
De los productos y servicios Cómo son, cómo se utilizan, cómo se instalan, quiénes los usan, qué otros servicios se ofrecen, características y beneficios que ofrecen

clave | **resalta los beneficios de tu producto**

4. Conocimiento de la técnica de ventas

Un buen vendedor no puede basar su actividad en la intuición o en la casualidad debe, aprender una forma más estructurada y segura de hacer su trabajo; debe conocer la técnica para vender.

clave | **conoce lo que haces**



La organización del vendedor

Al organizar tu trabajo ahorrarás tiempo y esfuerzo siendo más productivo. Si eres organizado en tu trabajo, tu cliente te tendrá más confianza y lograrás mejores resultados y mayores ganancias.

Las dos formas de vender más

1. Incrementar el número de presentaciones:

- Reparte más volantes
- Visita posibles clientes

2. Mejorar la calidad de las presentaciones:

- Selecciona de mejor manera los prospectos
- Detecta con mejor eficiencia las necesidades del cliente
- Presenta de mejor manera los beneficios
- Ofrece el respaldo y la garantía que conoces

Qué preparar y cómo prepararse

Un profesional Intec no puede salir a promocionar su trabajo y los equipos que sabe instalar, sin una preparación previa. Antes de salir a la calle, te recomendamos:

1. Definir la ruta, puede ser por:

- Zona (una colonia)
- Ruta (seleccionar unas calles)
- Peinado de la zona (todas las puertas)
- Horario (por las mañanas en calle y en las tardes llamadas)
- Canvaceo (escoger puertas a tocar)
- Orden de importancia (primero cierras un trato y luego a buscar nuevos clientes)

2. Elaborar un plan de trabajo diario, anotando:

- A quién le vas a llamar
- A quién vas a visitar
- A quién enviar cotización
- Con quién estas en cierre

3. Elaborar hojas de reportes de ejecución que contenga:

- Nombre y datos generales del prospecto
- Grado de interés de prospecto y sistema requerido
- Tipo de cliente
- Fecha de la próxima visita o llamada

4. Utiliza la papelería que te regalamos en Intec y lleva tu herramienta:

- Tarjetas de presentación
- Credencial Intec
- Catálogo general
- Diagramas de instalación
- Hojas de presupuesto membretadas
- Recibos de anticipo membretados
- Volantes para promoción
- Pólizas de mantenimiento membretadas
- Herramienta básica
- Calculadora
- Pluma
- Agenda