

Tècniques de venda consultiva. 1ª Sessió

2017

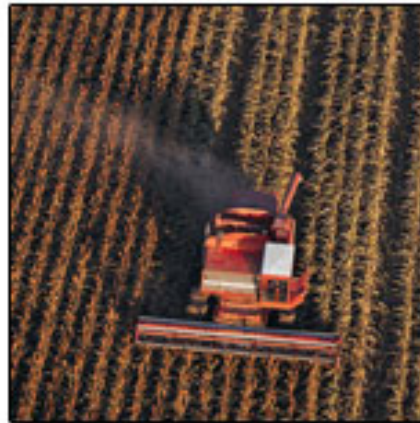
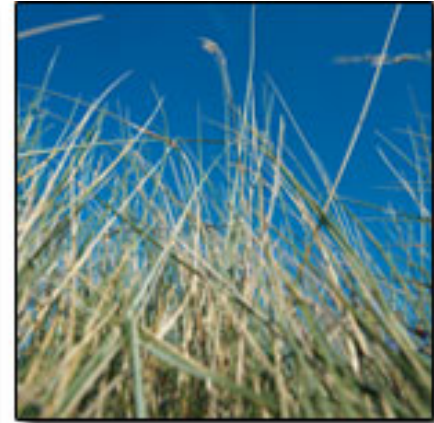
info@consultcat.cat

-
- Tècniques de venda consultiva

Compromisos

- Tenir molt clars els conceptes de venda consultiva i venedor
- Exposar les tècniques de venda
- Identificar tipus de clients i necessitats
- Adquirir nous i millors hàbits en el moment de la venda
- Millorar el servei al client

Les vendes al Mercat actual



- Tècniques de venda consultiva

Les vendes al Mercat actual

- Els clients apliquen el concepte “commodities” a TOT

“Com el teu producte, es igual al de tothom, compraré el barat”

No hem de creure en això! Sempre es pot fer millor!

Pensar en aportar VALOR, no en reduir preu!

-
- Tècniques de venda consultiva

Les vendes al Mercat actual

- Augment de la competència
- Revolució de la informació
- Accessibilitat del client a tota la informació
- Entorn canviant



“Els nostres clients estan millor informats que els nostres venedors”

Directiu Anònim

- Tècniques de venda consultiva

Crisi actual i la venda

- Son útils/necessaris els venedors en el mercat actual?
- Venen tot el que haurien de vendre?
- Podríem comercialitzar els nostres productes d'alguna altre manera més rendible?
- Justifiquen el seu cost per l'empresa?
- Els clients sempre els pressionen amb el preu?

HE DECIDIDO ENFRENTAR
LA REALIDAD, ASÍ QUE
APENAS SE PONGA LINDA
ME AVISAN



Crisi actual i la venda

- Son útils/necessaris els venedors en el mercat actual?
 - Venen tot el que haurien de vendre?
 - Podríem comercialitzar els nostres productes d'alguna altre manera més rendible?
 - Justifiquen el seu cost per l'empresa?
 - Els clients sempre els pressionen amb el preu?
-
- **Tot això ho decidirà el client!!!!**
 - Si perceben que els aporta valor a la venda, valor al producte, un servei pre-venda i post-venda adequats, seguiran existint comercials/venedors.

Crisi actual i la venda

- Les vendes no pugen, els compradors no es decideixen, no es disposa de crèdit... Que fan les empreses? Que han de fer els venedors?

Els directius normalment fan:

- Reduir els preus
- Campanyes publicitat molt agressives
- Reduir força de vendes
- Atribuir la culpa la mercat
- Viure de la llet de la “vaca”



- Tècniques de venda consultiva

Crisi actual i la venda

- Que podem fer els venedors?

Canviem les coses!

- Utilització eines ofimàtiques per explotar dades de clients
- Incrementar les visites amb els clients
- Escoltar atentament les queixes i solucionar ASAP
- Generar activitats de fidelització
- Apuntem. Estudi potencialitat del client (Pareto)



- Tècniques de venda consultiva

Crisi actual i la venda

- Que podem fer els venedors?

Canviem les coses!

- Utilització eines ofimàtiques per explotar dades de clients
- Incrementar les visites amb els clients
- Escoltar atentament les queixes i solucionar ASAP
- Generar activitats de fidelització
- Apuntem. Estudi potencialitat del client (Pareto)

"Cuando nuevos vientos soplan, algunos construyen refugios y se ponen a salvo... Otros construyen molinos y se hacen ricos".

Claus Möller (Fundador de TMI World)

-
- Tècniques de venda consultiva

Que es la venda consultiva?

- Tècniques de venda consultiva

Que es la venda consultiva?

- Tota activitat empresarial en la que el venedor descobreix i satisfà les necessitats del comprador i on ambdues parts obtenen un benefici mutu.



- Tècniques de venda consultiva

Que es la venda consultiva?

- Tota activitat empresarial en la que el venedor descobreix i satisfà les necessitats del comprador i on ambdues parts obtenen un benefici mutu.

*“People don’t like to be SOLD
but they love to BUY!”*

Jeffrey Gitomers, autor The Sales Bible

-
- Tècniques de venda consultiva

Qui son els venedors?

- Son la vista i la oïda de les empreses al mercat
- Element fonamental en el desenvolupament d'un negoci
- Investigadors de mercat
- Generadors d'idees de nou producte
- L'actiu més important de qualsevol empresa



- Tècniques de venda consultiva

Qui son els venedors?

- Per tot això el “venedor” o “comercial” ara més que mai ha de ser el més preparat de les empreses, el que conegui millor el producte i el que conegui i apliqui les millor tècniques de venda.



- Tècniques de venda consultiva

Venedor del passat

- Maletes enormes
- Catàlegs
- Venda freda
- Poca presentació personal
- Exageració argumental
- Vendre costi el que costi
- Llibretes
- Poca formació
- Elements de comunicació precaris



-
- Tècniques de venda consultiva

Venedor del passat

"There are worse things in life than death. Have you ever spent an evening with an insurance salesman?"

Woody Allen

-
- Tècniques de venda consultiva

Venedor del present

- Ordinador o tablet
- Disposar de tota la informació del producte
- Smart Phone (agenda, contactes, e-mail...)
- Bona presència
- Tècniques de venda
- Assertivitat / Empatia
- Producte
- Credibilitat
- Bases de dades



- Tècniques de venda consultiva

Tipus de venedors

- El venedor agressiu (Atila)

- Orientats a aconseguir vendes
- NO afavoreixen mai una relació a llarg termini
- Tanquen un alt nombre d'operacions
- Generador de queixes i impagats
- Vanitós
- Excés de seguretat
- Son bons si:
 - No es una venda repetitiva (vendes d'un cop a la vida)
 - El mercat potencial es infinit



Tipus de venedors



- El venedor complaent

- Es vital per ell tenir relacions a llarg termini amb els clients
- Por a perdre els clients
- Dificultats a posar fre als clients en les seves demandes
- Dificultat per tancar vendes
- Posen en perill el marge de la venda
- Aconsegueixen comandes (de baix nivell), per la perseverança i esforç, per simpatia.

- Tècniques de venda consultiva

Tipus de venedors

- El “recogepedidos”

- Aporten molt poc valor al producte
- Recullen necessitats bàsiques/tècniques de les necessitats del client
- Només son capaços de mostrar el producte
- Poden intentar caure simpàtics al client



- Tècniques de venda consultiva

Tipus de venedors

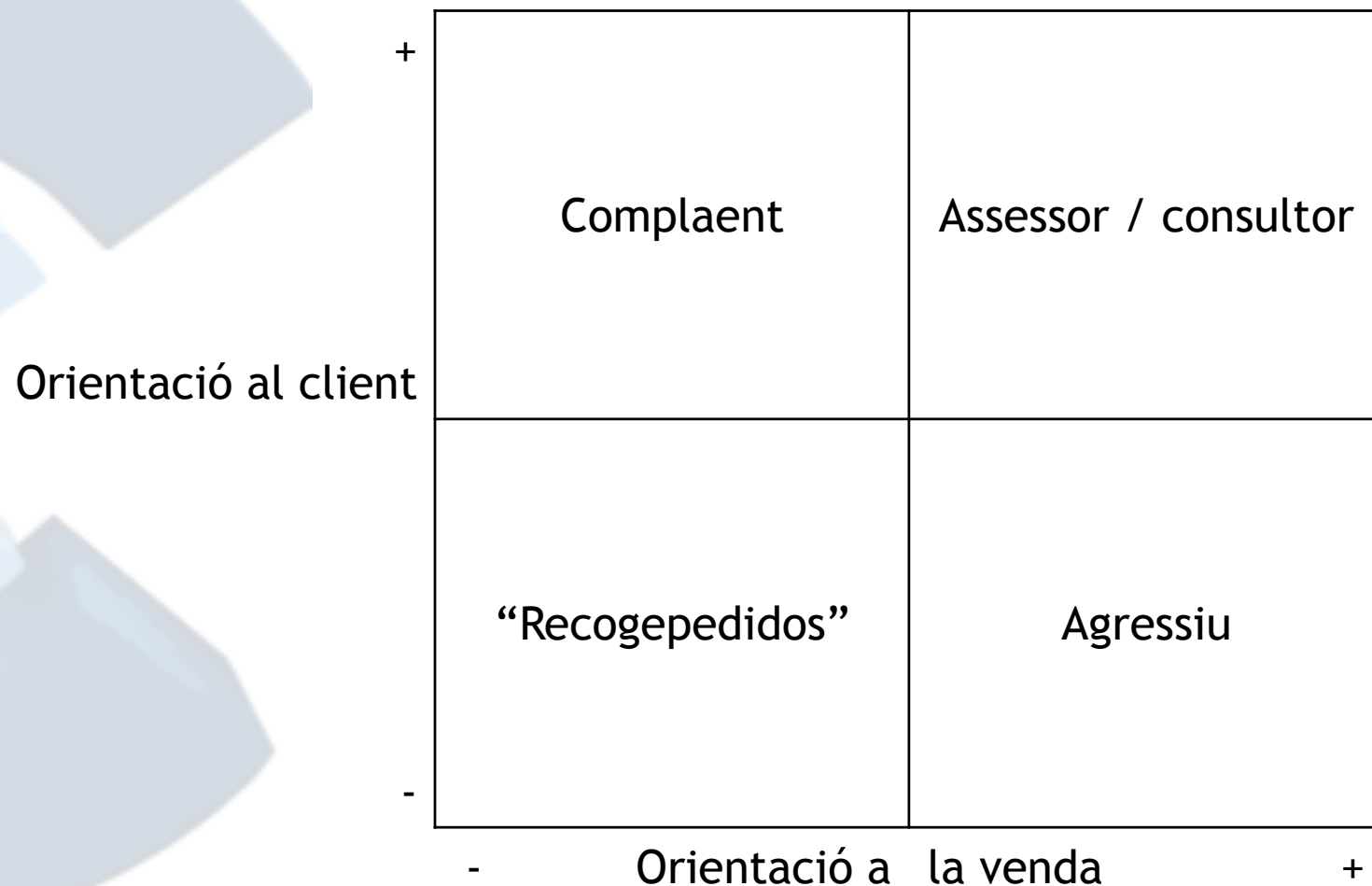
- El consultor/assessor

- Aconsegueix les mateixes vendes que el venedor agressiu, però on el client queda satisfet amb la relació
- Aporta valor en totes les etapes de la relació amb el client
- Està tant orientat als resultats com a la satisfacció del client
- Capta ràpidament l'interès del client
- Coneixement perfecte del producte i del mercat
- Excel·lent capacitat de comunicació i creativitat
- Venedor ideal



- Tècniques de venda consultiva

Tipus de venedors



- Tècniques de venda consultiva

Client del segle XXI

- El clients creuen que:
 - Estan millor informats que mai
 - Comparen tot el que han de comprar amb les commodities
 - La relació es redueix a parlar de les condicions de la venda
 - Estan amb un comercial, perquè tenen la sensació d'estar “obligats” a tractar amb un comercial.

Client del segle XXI

- El clients creuen que:
 - Estan millor informats que mai
 - Comparen tot el que han de comprar amb les commodities
 - La relació es redueix a parlar de les condicions de la venda
 - Estan amb un comercial, perquè tenen la sensació d'estar “obligats” a tractar amb un comercial.
- En realitat:
 - Els clients tenen pressió per no EQUIVOCAR-SE en la decisió
 - Necessiten ser assessorats perfectament tant del procés de venda com del producte
 - No sempre comparen amb les commodities. Apple.

Tipus de clients

1. Agressiu
2. Gemegós “quejica”
3. Dominant
4. Ofensiu
5. “Preguntón”
6. Indecís
7. Callat
8. Poruc
9. Simpàtic



Tipus de clients



1. Agressiu
2. Gemegós “quejica”
3. Dominant
4. Ofensiu
5. “Preguntón”
6. Indecís
7. Callat
8. Poruc
9. Simpàtic



Que fer?

Mantenir serenitat, escoltar amb paciència

Que no fer?

Lluitar, contradir, ser irònic, rebutjar

Tipus de clients

1. Agressiu
- ➔ 2. **Gemegós “quejica”**
3. Dominant
4. Ofensiu
5. “Preguntón”
6. Indecís
7. Callat
8. Poruc
9. Simpàtic



Que fer?

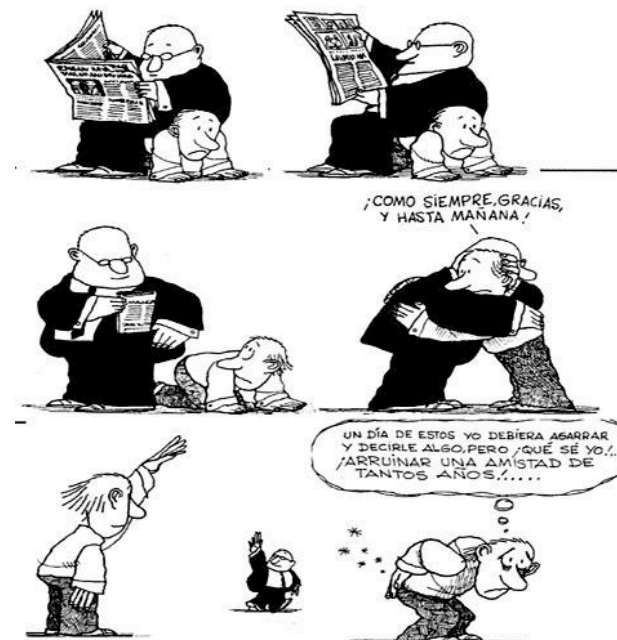
Escotar amb atenció, ser cortès i diplomàtic, fugir dels detalls

Que no fer?

Contestar agressivament, contradir

Tipus de clients

1. Agressiu
2. Gemegós “quejica”
- ➔ 3. **Dominant**
4. Ofensiu
5. “Preguntón”
6. Indecís
7. Callat
8. Poruc
9. Simpàtic



Que fer?

Guardar serenitat i seriositat, portar la conversa a arguments bàsics

Que no fer?

No mostrarse sumís o espantat, rebelar-se, ser descortès

Tipus de clients

1. Agressiu
2. Gemegós “quejica”
3. Dominant
- ➔ 4. **Ofensiu**
5. “Preguntón”
6. Indecís
7. Callat
8. Poruc
9. Simpàtic



Que fer?

Mostrar cultura, tractament de vostè, preguntes concretes sobre el problema

Que no fer?

Faltar al respecte, contestar grollerament, enfurismar-te

Tipus de clients

1. Agressiu
2. Gemegós “quejica”
3. Dominant
4. Ofensiu
- ➔ 5. **“Preguntón”**
6. Indecís
7. Callat
8. Poruc
9. Simpàtic



Que fer?

Aportar-li informació rellevant orientada per satisfer la seva curiositat amb altres

Que no fer?

Permetre sortir del tema, resoldre altres temes

Tipus de clients

1. Agressiu
2. Gemegós “quejica”
3. Dominant
4. Ofensiu
5. “Preguntón”
- ➔ 6. Indecís
7. Callat
8. Poruc
9. Simpàtic

Que fer?

Ser sincer, guanyar la confiança i explicar pas a pas tot el procés (compromís)

Que no fer?

Mostrar-se impacient per vendre, deixar que s'ho pensi sense acompanyar-lo en la decisió



Tipus de clients

1. Agressiu
2. Gemegós “quejica”
3. Dominant
4. Ofensiu
5. “Preguntón”
6. Indecís
- ➔ 7. **Callat**
8. Poruc
9. Simpàtic



Que fer?

Ser capaç de tenir moments de silenci, fer preguntes que requereixin respostes amples

Que no fer?

Sobre-pressionar, infravalorar-lo per no perdre temps

Tipus de clients

1. Agressiu
2. Gemegós “quejica”
3. Dominant
4. Ofensiu
5. “Preguntón”
6. Indecís
7. Callat
-  8. Poruc
9. Simpàtic



Que fer?

Calmar-lo, transmetre seguretat, confiança i molta professionalitat

Que no fer?

Posar-lo més nerviós amb el to de veu o manera d'actuar, contagiar-se del nerviosisme

Tipus de clients

1. Agressiu
2. Gemegós “quejica”
3. Dominant
4. Ofensiu
5. “Preguntón”
6. Indecís
7. Callat
8. Poruc
-  9. **Simpàtic**



Que fer?

Interrompre amb cortesia, mantenir serenitat, transmetre lo ocupat que estàs

Que no fer?

Caure en l'absurd dels seus jocs

Enfoc: L'objectiu de la venda. Diferenciar-se o morir!

- L'objectiu de la VENDA és satisfer les necessitats del client i fidelitzar-lo.

Líder en preu

- Reduir costos
- Oferir el preu més econòmic
- Facilitar la transacció comercial
- Estratègia de la identificació

Líder en qualitat/ valor afegit

- Estrategia de la diferenciació
- Diferenciar el producte
- Diferenciar la forma de vendre el producte
- Aportar valor en cada etapa de la relació amb el client

- Tècniques de venda consultiva

Enfoc: L'objectiu del comercial

- L'objectiu de qualsevol venedor és VENDRE.

- Identificar els punts forts i potenciar-los
- Identificar els punts febles i mitigar-los
- Prospecció de la venda i el client
- Activar recopilació i estudi de lliçons apreses en cada operació



“A la venda, per ser eficaç, no només s’han de fer bé les coses...

S’han de fer bé les coses que s’han de fer”

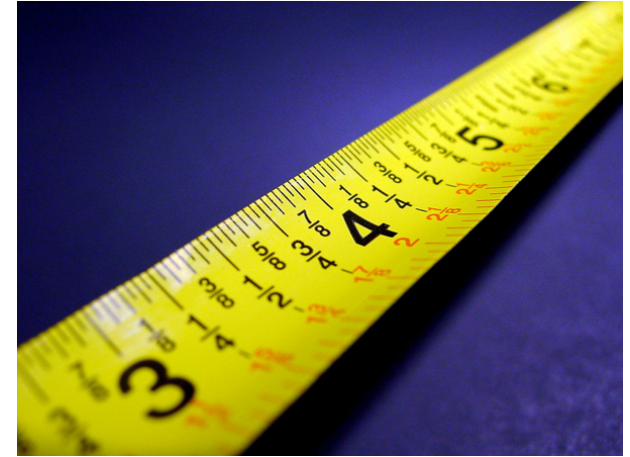
- Tècniques de venda consultiva

Enfoc: Disciplina

La matemàtica de la venda

1. Número de visites
2. Reports sistema
3. Número d'ofertes
4. Número de trucades
5. Número de vendes

- Evitar: Paràlisi per l'anàlisi
- Regla del pòquer del venedor
 - 20 - 5 - 3 - 1



- Tècniques de venda consultiva

La venda com a procés: Procés clàssic

Prevenda

- Buscarem les necessitats com si fossim "detectius"
- Preguntarem als clients les característiques del producte que busquen

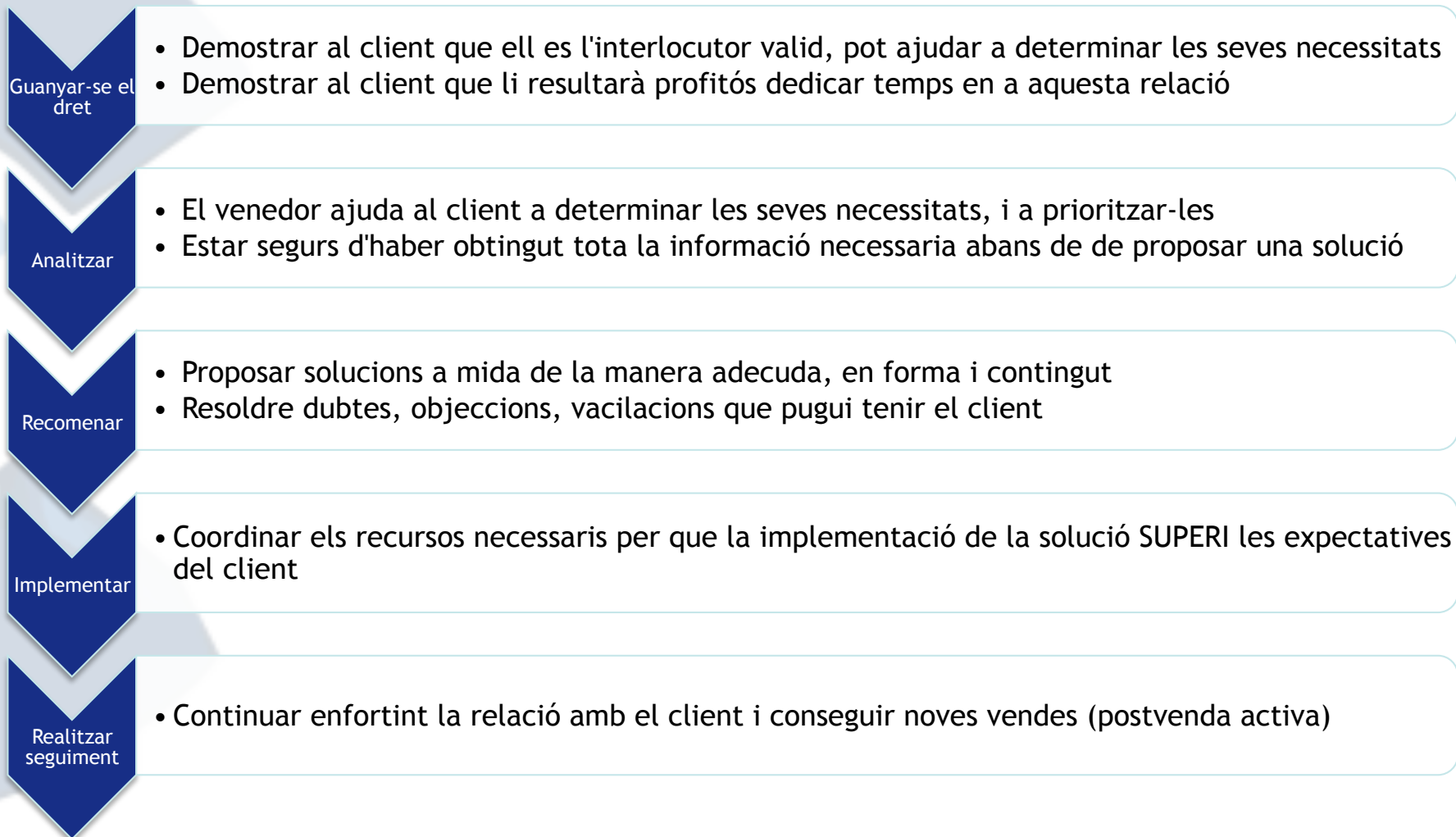
Venda

- Vendrem a mida com els "sastres"
- Negociarem preu
- Oferirem un producte que s'ajusti a les seves necessitats

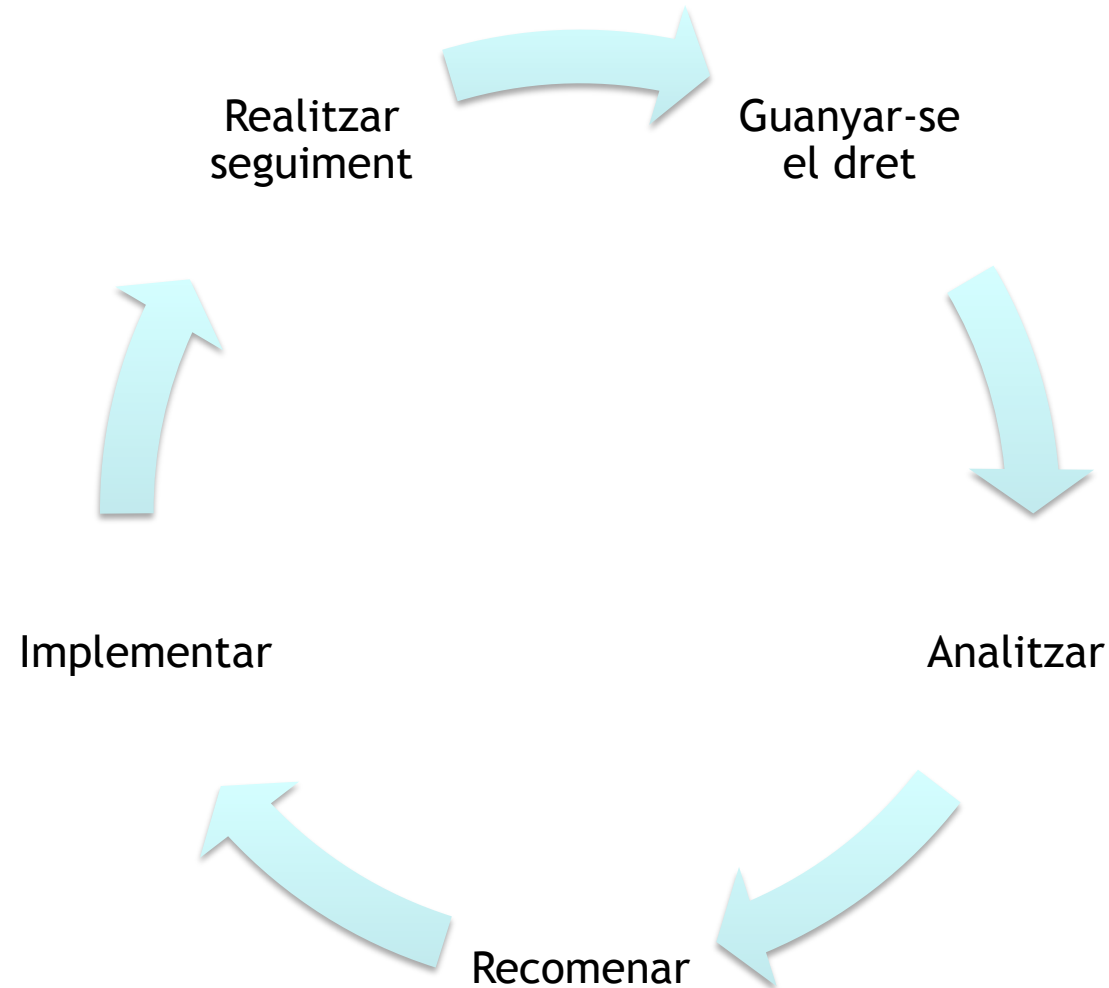
Tancament venda

- Presentarem el producte amb la seva documentació
- Tancarem la venda amb un acord o amb l'acceptació del presupost o contracte.

La venda com a procés: Procés consultiu



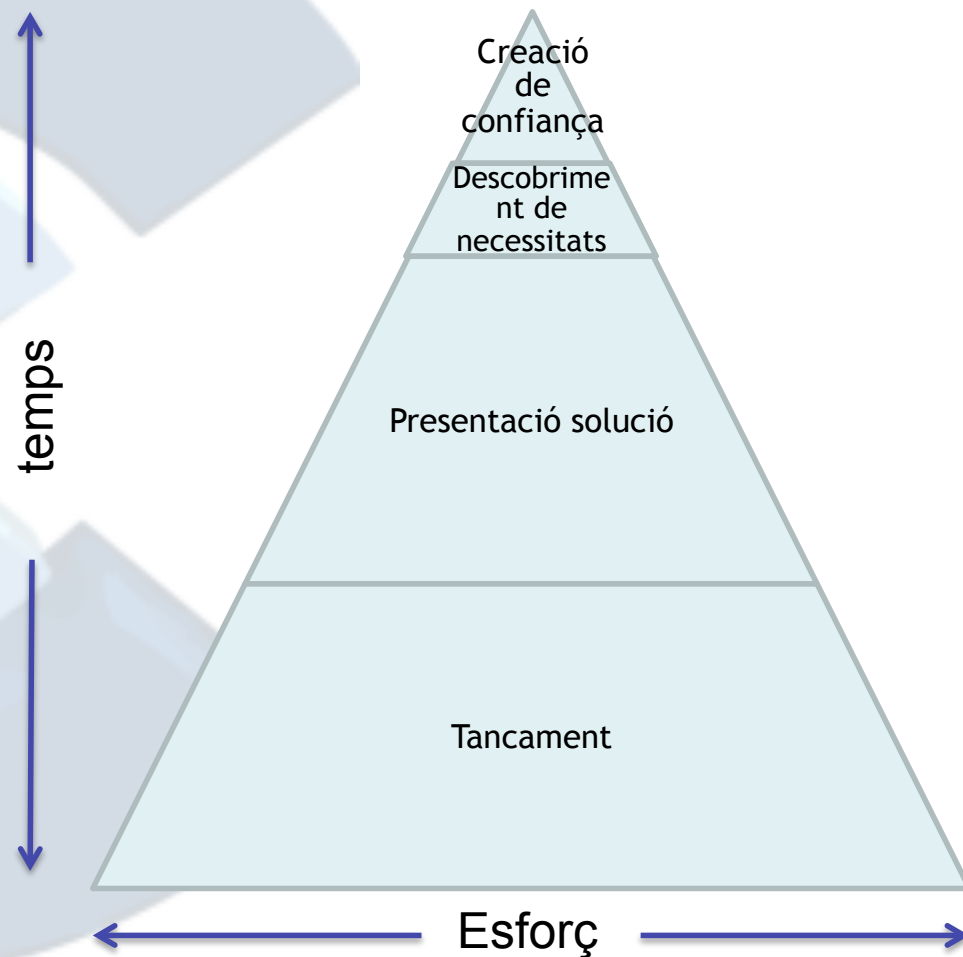
La venda com a procés: Procés consultiu



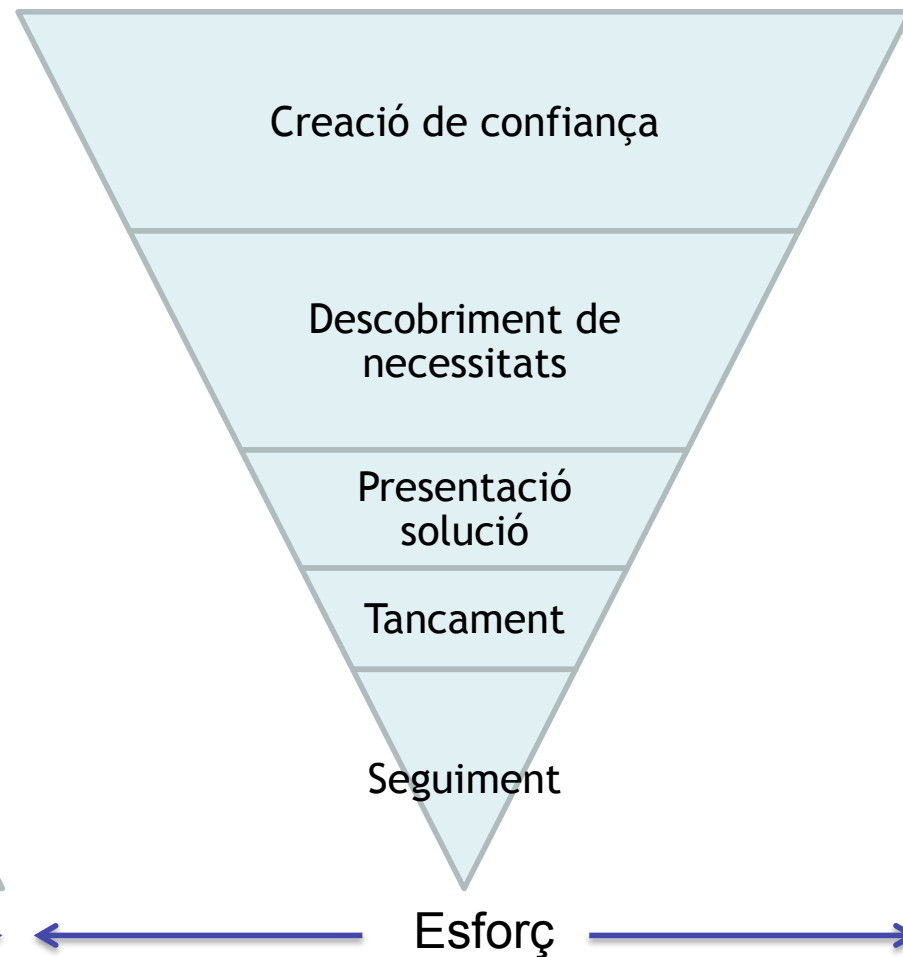
- Tècniques de venda consultiva

La venda com a procés: Procés consultiu

Venda clàssica



Venda consultiva



- Tècniques de venda consultiva

Gràcies per la vostra atenció!
Alguna pregunta?



-
- Tècniques de venda consultiva