

TÉCNICA DE VENTAS

Requisitos para ser vendedor

Ysaias Olaya Castillo
EXPOSITOR
Lima – Perú
ysaiasol@hotmail.com

Introducción

- **El vendedor es la persona, cuya actividad de trabajo es el ejercicio de la profesión de ventas, actividad compleja por su contenido científico y tecnológico.**
- **El vendedor cumple una función necesaria e importante. Su acción de trabajo es definida y especializada. El vendedor planifica, promociona, desarrolla y cristaliza la venta.**
- **Por estas razones sostengo que en este mundo globalizado y altamente competitivo la labor de ventas solo puede ser realizada por el vendedor, que aun siendo novato o profesional, siempre esta estudiando, practicando y actualizándose para no volverse obsoleto.**
- **Con el sentimiento de que, hoy seas mejor que ayer y mañana mejor que hoy pongo a tu alcance estos temas de estudio.**

Tu responsabilidad es ser cada día mejor

Requisitos Para ser vendedor

1.- CONOCIMIENTO.- Es fundamental que el vendedor tenga los conocimientos adecuados y completos que la profesión de ventas exige. Dichos conocimientos deben ser teóricos y prácticos.

El aprendizaje teórico .- se adquiere por intermedio de los cursos y programas de enseñanza académica.

El conocimiento práctico .- se obtiene en el propio terreno de trabajo, bajo la acertada dirección de los Instructores y Supervisores de ventas.

2.- PERSONALIDAD .- El vendedor debe estar dotado de una personalidad adecuada. Personalidad es todo aquello que diferencia a una persona de las otras.

3.- CAPACIDAD LEGAL .- Para que pueda ejercer libremente y sin tropiezos su profesión, el vendedor debe tener la capacidad legal que la ley establece sobre su persona y para todos los hechos que realice.

Elementos

de la Personalidad de un Vendedor

- **Actitud Mental Positiva**
- **Cuerpo Físico y la Salud**
- **Aspecto Personal**
- **Grado de Educación**
- **Cualidades personales**

Actitud Mental I

- Es fijar la mente en una dirección correcta y positiva para lograr algo. La actitud debe ser de triunfo en su actividad, tanto en el orden personal como en el campo profesional. El triunfo no solo se logra en el aspecto económico , también se alcanza en el campo de la salud, de la moral, y la armonía, logrando así por **causa y efecto** la FELICIDAD, por que el triunfo es el resultado de los mejores esfuerzos el ser humano en cualquier actividad de su vida cotidiana, es por ello que debemos brindar todo nuestro esfuerzo aprovechando el tiempo al máximo sin postergar las cosas para mañana y así tu triunfo tampoco sea postergado.

Actitud Mental II

- El vendedor siempre debe recordar que el triunfo no radica en la billetera sino en el cerebro y en la forma ordenada que dirija su vida actuando con congruencia en lo que, piensa , dice y hace.
- Para que el vendedor adopte una actitud de triunfo se le recomienda que con sinceridad reconozca cuanto le debe a DIOS, así mismo, a su patria, a su familia , a su empresa , y a su cliente, también se le recomienda que reconozca la importancia de **ESTUDIAR Y PRACTICAR**, para que cuando ya sea Profesional en Ventas, reconozca que cumple una función necesaria de alta especialidad y con profundo contenido socio – económico para el beneficio de el mismo, de su familia ,de su país y del mundo.

EL CUERPO

Físico y la Salud

- **Constituye otro elemento importante en la configuración de la personalidad, por que la actividad de vender consume mucha energía, y solo una salud vigorosa permitirá al vendedor desarrollar su trabajo con la fuerza necesaria.**
- **El cuidado y la conservación de la salud es de competencia de la ciencia medica. Por tal motivo, se recomienda al vendedor que no descuide la atención de su salud, que debe estar confiada a la dirección medica.**

El Aspecto Personal

- **Se debe tener presente, que las primeras impresiones son las mas influyentes y duraderas. El vendedor influye por la primera impresión que causa en el comprador. Por tanto, es esencial que su apariencia sea atractiva y revele una personalidad superada. No conviene que el vendedor tenga mal aspecto.**
- **Vestirse con buen gusto, sin exageraciones bien cuidado y bien limpio, son índices de cultura, buen gusto y refinamiento de todo vendedor profesional.**

Grado De Educación

- **En cuanto a la educación, vale decir, la forma como se conduce socialmente el vendedor, es un factor que aumenta o reduce su personalidad. En este aspecto no hay posiciones intermedias. El vendedor es o no un hombre educado.**
- **En proporción al grado de educación su prestigio aumenta o disminuye ostensiblemente.**

Cualidades Personales

- **Las cualidades están desarrolladas en la mayoría de los vendedores, pero en forma limitada y con diferencia de grados de perfección entre el carácter con el aplomo o la sinceridad, o mas iniciativa que perseverancia, etc.**
- **Con el estudio y un cuidadoso entrenamiento, el vendedor puede alcanzar un alto y parejo grado de perfección de las cualidades, hasta encontrar el “Punto de Equilibrio Personal”.**

Principales Cualidades

- **Sentido Común**
- **Carácter**
- **Aplomo**
- **Sinceridad**
- **Imaginación**
- **Previsión**
- **Iniciativa**
- **Perseverancia**
- **Cortesía**
- **Decisión**

Sentido Común

- Tiene como base la razón. Deriva del trabajo mental y de la observación.
Sentido común, es enfocar el problema con propiedad y resolverlo en forma concreta y positiva
- El sentido común permite hacer lo mejor ante circunstancias, problemas, dudas, trabas, etc. Etc.
- El sentido común puede variar en las personas por motivos de idiocincracia.

¡Pero se necesita estar despierto y atento!

El carácter

Se manifiesta por causa y efecto en todas las circunstancias de la vida. El vendedor debe tener un plan de trabajo definido pero debe estar dispuesto a variarlo si las circunstancias del caso lo requieren. No confundir carácter con terquedad.

El vendedor de buen carácter esta siempre dispuesto a aprender, escuchar opiniones ajenas y variar su actitud y planes de trabajo si las circunstancias así lo ameritan.

Un carácter bien dirigido , servirá al vendedor para valerse de los elementos mas adecuados a su alcance, sin retroceder ante las dificultades, salvo que tenga como táctica retroceder un paso para luego dar tres pasos hacia delante.

El carácter es una fuerza positiva, siempre que el vendedor posea la suficiente tolerancia hacia las ideas de las otras personas.

Si aplicamos los 3 estados del yo el vendedor siempre estará en el yo adulto.

El Aplomo

El vendedor debe hablar con la misma sinceridad, serenidad y aplomo que utiliza para hablar con sus amigos.

El aplomo nace del hábito de analizar los propios temores y luego rechazarlos, la falta de aplomo nace de dos sentimientos contradictorios : el sentimiento de inferioridad y el sentimiento de superioridad.

La presunción de ser más de lo que realmente es y el temor de ser menospreciado, hacen que el vendedor carente del aplomo se complique la vida.

Esa complicación le impide enfocar claramente sus problemas y exponer sus deseos e ideas de manera convincente.

La Sinceridad

Se recomienda al vendedor ponerse en el lugar de su cliente y considerar con honestidad las ventajas del bien o servicio que le ofrece en venta.

No pensar solo en los beneficios inmediatos sino que debe trasladar los beneficios a futuro tanto del cliente como los suyos propios, por que como vendedor mentiroso podría estar consiguiendo pan para hoy DIA y hambre para Mañana.

La venta contemporánea, aconseja saber trasladarse al otro lado y mirar las cosas “con los ojos del cliente”.

La sinceridad debe ser tan completa que no permita dudas con respecto a lo que ofrecemos.

La sinceridad debe ser practicada por el vendedor en todo momento y en todo lugar, de forma tal que su persona emane un aroma de alto nivel espiritual y esto le permitirá sentirse siempre seguro.

La Imaginación

- **Imaginación no es dar alas a la fantasía y huir de la realidad.**
- **Imaginación es tener la suficiente libertad de pensamiento como prever las reacciones del cliente, colocarse en su lugar y comprender las razones de aquello que exterioriza.**
- **La imaginación conduce al éxito. El vendedor con imaginación es el que ve las posibilidades de realizar ventas donde otros vendedores no alcanzan a ver.**
- **El camino del fracaso está lleno de notas de pedidos cuya firma nunca se pidió por falta de imaginación de parte del vendedor.**

La Previsión

- El vendedor nunca debe pensar en “donde ha estado” sino “hacia donde se dirige”.
- Previsión es prever el futuro para luego planificar y actuar en función a ello.
- Un vendedor que vive jactándose de sus logros del pasado sin hacer nada por adecuarse al presente, es un anciano cualquiera sea su edad.
- Hay tres clases de vendedores:
- Unos pocos que prevén los acontecimientos.
- Muchos que esperan que las cosas ocurran.
- Una multitud que nunca saben lo que ocurre.

Iniciativa

- **Hacerse cargo del timón en los momentos difíciles es característica de los buenos vendedores.**
- **Espíritu de iniciativa tienen los vendedores que ante cualquier problema piensan y resuelven por cuenta propia.**
- **La iniciativa es el principio de la acción.**
- **Empezar encierra todas las posibilidades del éxito.**

La Perseverancia

- Ningún obstáculo achica al vendedor perseverante.
- La “ mala suerte” se ablanda y cede cuando se pose el don de insistir, volver a empezar, redoblar los esfuerzos y multiplicar las tentativas sin darse jamás por vencido.
- Tenemos que mantener el espíritu en alto y marchar en procura del éxito, así otros duden de nuestras posibilidades.
- Imitemos a los grandes hombres que demostraron que con la perseverancia se logra hasta lo que parece imposible. (Abraham Lincol, Tomas Alva Edinson, Cristóbal Colon, etc. etc.)

Cortesía

- La vieja expresión, "lo cortes no quita lo valiente" tiene plena vigencia, no se trata de mera cortesía formal, fundada en la base de la hipocresía, sino de la genuina cortesía, que distingue al vendedor amable y educado.
- La psicología demuestra que las críticas son elementos perniciosos en las relaciones humanas.
- Las frases de aliento y los elogios actúan con mucha más eficacia que las reprimendas y castigos.
- La cortesía debe ser practicada las 24 horas del día.

Decisión

- **El conocimiento de las cosas no tienen ningún valor, sino es llevado a la practica con decisión. La indecisión es responsable de muchos fracasos de los vendedores.**
- **La decisión debe ser firme y perseverante, pero siempre bajo un plan que le recuerde que es lo que va hacer o no debe hacer considerando los supuestos.**
- **Cuando decidió hacer algo manténgase despierto para que no lo asalte la idea de retroceder, salvo que su táctica sea dar un paso atrás para que le permita dar tres pasos adelante.**

Auto evaluación Del Vendedor

***El vendedor Profesional estudia
constantemente sus Productos, empresa,
mercado, competencia, clientes.***

***Pero también es necesario que se
autoevalúe después de cada actuación en
ventas***

Auto evaluación Del Vendedor I

¿Me prepare antes de ir a la cita?

- Efectué la investigación previa de mi cliente o prospecto.
- prepare todo el material y conocimiento necesario.
- Decrete y visualice el resultado con anticipación.
- Fui puntual con la hora pre-fijada.
- Desarrolle bien mi protocolo de ventas.

¿Como actué durante la entrevista?

- ¿Como era mi tono de voz (fue modulada o no)?
- ¿No preste atención?(por llevar problemas de otra índole).
- Divague demasiado?
- Utilice bien las ayudas de ventas?
- Hice una demostración profesional?
- Utilice el lenguaje apropiado?

Auto evaluación

Del Vendedor II

¿Cómo maneje las objeciones?

- *Me puse nervioso cuando empezaron las objeciones?*
- *Que técnicas utilice para rebatir las objeciones?*
- *En algún momento trate de evadir las objeciones?*
- *Utilice alguna de las objeciones para cerrar la venta?*

¿Cómo maneje las técnicas de cierre?

- *Fui algo tímido para dar el precio?*
- *Cuántas tentativas de cierre hice?*
- *Pude cerrar la venta y no lo logre por hablar demás?*
- *Que técnica de cierre aplique?*

Auto evaluación

Del Vendedor III

¿Si mi cliente o prospecto no compro?

- *Cual fue la verdadera razón por la que no lo hizo?*
- *Creo honestamente que otra vez lo hará?*
- *Quedo convencido de mi producto?*
- *Lograre una nueva entrevista?*
- *Será conveniente hacerle seguimiento?*

¿si mi cliente o prospecto compro?

- *Su capacidad de compra es la del pedido o mas?*
- *Le solicite referidos o recomendados para ampliar mi cartera de prospectos?*
- *Cual será mi servicio de pos-venta ?*

REFLEXION FINAL

- Para ser vendedor profesional requieres:
 - Un deseo (servir al prójimo)
 - Una actitud (voluntad de ganar)
 - Una cualidad (perseverancia)
 - Dos habilidades
 - **Destreza para visualizar con anticipación.**
 - **Detectar los momentos oportunos.**
 - Autocontrol en los sentimientos y emociones.
 - Desarrollar la sensibilidad (que proviene de la practica, la experiencia y la capacitación).

+

*Tu has nacido para ser
grande, todo depende de ti*

esfuérzate

!Que Dios ilumine tu camino!

MUCHAS GRACIAS

Ysaías Olaya Castillo
Lima – Perú
ysaiasol@hotmail.com