

Venta Consultiva

Logrando nuevos clientes y desarrollando los actuales mediante relaciones de beneficio mutuo

En un ambiente de negocios con numerosos jugadores, que ofrecen productos y servicios con poca diferenciación en características y precios, la forma de vender y de relacionarse con los clientes, hace la diferencia en el logro de los resultados de ventas.

Los representantes de ventas necesitan habilidades que los ayuden a construir relaciones con sus clientes y prospectos en cada entrevista y a guiarlos a través del ciclo de ventas. Esto exige que los representantes de venta construyan relaciones de mutuo beneficio, descubran las necesidades y expectativas de los clientes, diseñen soluciones que las satisfagan y los ayuden a lograr los resultados que desean.

Propósito

Este programa ayuda a los profesionales de venta a utilizar un enfoque consultivo centrado en el cliente y a desarrollar actitudes, habilidades y prácticas para construir relaciones colaborativas y avanzar acertadamente en el proceso de venta siendo percibidos por el cliente como un asesor confiable o socio que crea valor.

Resultados clave

Al participar en Venta Consultiva, los representantes y asesores de venta serán capaces de:

- Analizar la situación del cliente para identificar oportunidades de ventas.
- Mantener y conducir diálogos de venta haciendo participar al cliente a través del proceso.
- Manejar eficazmente las resistencias y objeciones del cliente.
- Convertir las características de los productos en beneficios tangibles que satisfagan las necesidades del cliente.
- Persuadir al cliente en la decisión de compra, mediante presentaciones efectivas de opciones y soluciones.
- Mantener relaciones perdurables con los clientes, mediante actividades de posventa.

Competencias que desarrolla

- Orientación al cliente.
- Escucha activa.
- Conciencia interpersonal.
- Comunicación persuasiva.
- Orientación a resultados.

Panorámica del programa

- **Paradigmas en ventas:** se revisan los paradigmas de ventas actuales. Las oportunidades en las relaciones con los clientes, el modelo consultivo y los principios de la venta consultiva de productos y servicios.
- **Habilidades clave en el diálogo de venta:** se modelan las habilidades clave (Crear conexión, escuchar, estimular, preguntar, verificar y explicar). Se practican las habilidades en situaciones equivalentes a las de su ambiente laboral.
- **La entrevista de ventas:** se analizan los aspectos clave de cómo iniciar, conducir y concluir la entrevista. Se realizan ejercicios de *role playing*.
- **Investigar:** se revisan y aplican las técnicas de preguntas para clarificar necesidades, alternativas, consecuencias y beneficios, utilizando enfoques de identificación de necesidades. Cómo traducir necesidades en beneficios. Se realizan ensayos de roles para practicar técnicas y “preguntas diferenciadoras” en situaciones típicas de venta.
- **Manejando objeciones:** se identifican los tipos de resistencias y se realizan prácticas para manejar las objeciones aplicando las habilidades clave y los principios rectores de la venta consultiva.
- **Manejando la aceptación:** se distinguen las tres opciones para mejorar la aceptación (recomendar, presentar y cerrar la venta) y las acciones posventa que crean valor y mantiene la lealtad del cliente.

Especificaciones

Perfil del Participante	Profesionales y asesores de venta en servicios, manufactura, tecnología y productos y servicios financieros.
Duración	16 a 24 horas.
Tamaño del grupo	12 a 18 personas.
Actividad previa	No tiene.
Modalidad	Presencial.
Actividades de seguimiento	Sesión de <i>coaching</i> .

Para mayor información de este programa

Por favor llamar al: (058- 212) 761.5321 o visítenos en: www.cedin.com