

THINKING & GROUP

¿La necesidad de los clientes o la Necesidad de cada Cliente?

“La venta es una consecuencia de una cadena de acciones” y dos de las más importantes son la de poder reconocer la **NECESIDAD** de nuestro cliente y la de construir **CONFIANZA** con él”.

En Thinking Net hemos trabajado en una mirada distinta el proceso de venta, para llegar a lo que hemos llamado: “Venta Relacional Comunicacional”. Esta es una metodología que nos permite desarrollar las habilidades relacionales y comunicacionales de una forma más profesional y objetiva. ¿Cómo? a través de una reporte que le indica su estilo de comunicación, sus niveles de empatía y flexibilidad, entre otras cosas. A su vez entrega las herramientas para una gestión de ventas más eficaz levantadas con una evaluación de desempeño especial.

Es importante destacar que esta evaluación de desempeño en ventas, que hemos llamado I.D.V, tiene en consideración la **opinión de los clientes de nuestros clientes** para así alinear los entrenamientos tomando esta variable como una de las más relevantes de la gestión del vendedor.



César Hernández Grbic

Consultor

Thinking Net Group

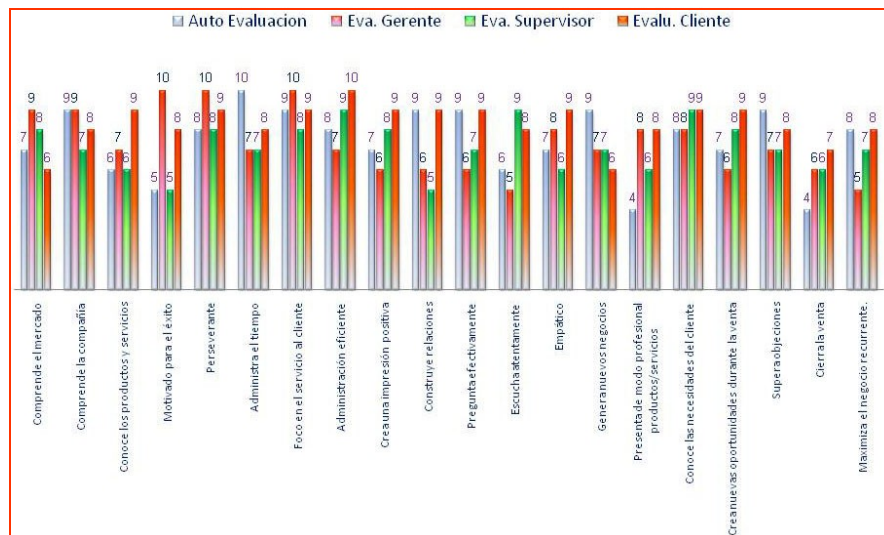


Figura # 1 Grafica de E.D.V

Indicadores de Desempeño en Ventas

Nuestra inquietud era cómo entregar el tema comunicacional que considerábamos importante en la venta relacional para que fuera entendido y no quedara en el ámbito de lo subjetivo. Y que además nos permitiera apalancarlo con el desarrollo de la gestión en ventas.

¿La necesidad de los clientes o la Necesidad de cada Cliente?

Entonces la gran pregunta era ¿Cómo lo haríamos?

Nos sentamos con nuestras consultoras asociadas, entre ellas **Persona Global Inc** (www.personaglobal.com) Y les planteamos nuestra necesidad de tener una herramienta que nos permitiera reconocer a nuestro interlocutor y así poder relevar la información que necesitamos para nuestro proceso de entrenamiento en **Venta Relacional**, es así como llegamos a **“Comunicación Persuasiva / Negociación”**,

Comunicación Persuasiva/Negociación es un reporte que se construye con cuestionarios que son completados por el participante evaluando, o mejor dicho, respondiendo desde el área de la comunicación como percibe a un interlocutor con el cual le cuesta poder concretar acuerdos y llegar a puerto.

De la misma forma debe repartir cuestionarios a 5 colaboradores para que ellos respondan sobre ¿cómo lo perciben en el ámbito de la comunicación? . **He aquí la gran diferencia con otras herramientas y recalco esto porque es fundamental en el concepto relacional.** Se trata de saber cómo me comunico y no como yo “creo “ que me comunico. Para poder dar más fuerza al análisis y al crecimiento el participante también puede autoevaluarse y de esa forma poder ver los gaps que hay entre su percepción y las de los otros.

El cruce del cuestionario creado por el participante que contesta en relación a su interlocutor y los cuestionarios contestados por los 5 colaboradores generan un reporte que nos da nuestro estilo comunicacional, el estilo generado de su auto evaluación y el estilo del interlocutor elegido. Además entrega un plan de acción para que genere una estrategia y a la vez planifique encuentros futuros. Para ello cuenta con un software que es instalado en el PC del participante y a través de él se puede procesar la percepción de los nuevos clientes. La información que nos va a entregar este software será una descripción de este nuevo interlocutor que incluye las similitudes y diferencias que presenta con usted y una pauta de cómo realizar futuras acciones y negociaciones.

El reporte también entrega los niveles de Empatía y Flexibilidad, pilares claves en la comunicación. Dado que en las negociaciones y acciones de venta relacional es importante no solo ponerse en el lugar de nuestros clientes y de esta forma mostrar empatía sino realizar acciones que den a entender que podemos ser flexibles en nuestros planteos y en los de los clientes y generar puntos de encuentro con ellos. Al saber en que nivel se encuentra el participante puede hacer los cambios que necesita y así salir de lo subjetivo y entrar en lo objetivo dándole más profesionalismo a la gestión de venta.

Además nos entrega cuáles son las prácticas que implementan los negociadores exitosos: Planificar la negociación, Fomentar la continuidad en las relaciones de trabajo, Establecer relaciones con las demás personas, Determinar las necesidades de los demás, Presentar ideas eficazmente, Gestionar la resistencia y las objeciones .

De estas prácticas logramos los puntos fuertes y débiles para así poder trabajar en ellos.

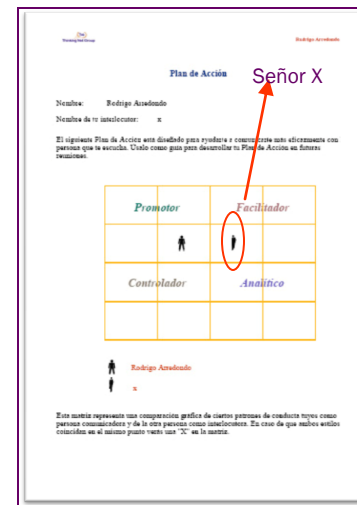


Imagen del Reporte ubicando mi estilo de comunicador y el estilo de mi interlocutor señor X

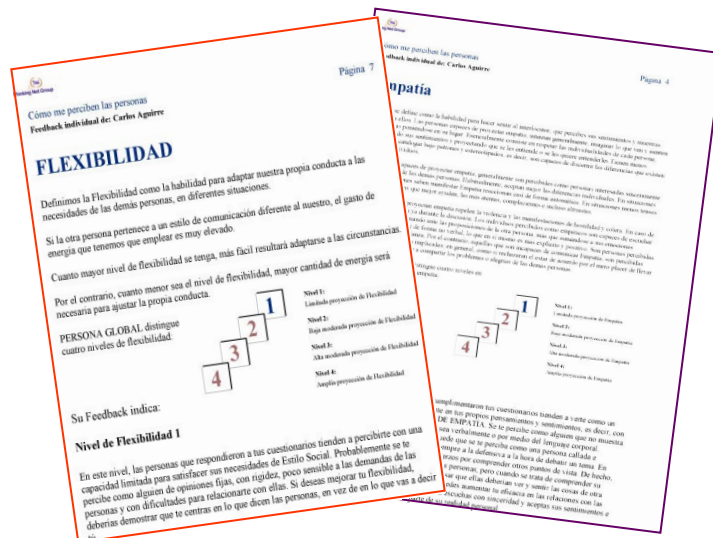


Imagen del reporte con niveles de empatía Y Flexibilidad

¿La necesidad de los clientes o la Necesidad de cada Cliente?



Diagrama del ciclo Venta Relacional que parte de la comunicación

¿La confianza se debe construir con todos?. Alguien me podría decir “Si” y estamos absolutamente de acuerdo.

Para construir confianza hay factores de las relaciones que dan la base tales como la **apertura, congruencia, fiabilidad, y aceptación** que, si bien son importantes para todos, tienen diferentes acentos para cada uno de nuestros interlocutores.

Tenemos que tener en cuenta cómo debemos **motivar** a nuestros clientes, identificar cómo toman las **decisiones**, cuál es la orientación al **tiempo** y finalmente reconocer qué **necesita cada uno**. De esta misma forma, así como vamos construyendo la confianza damos forma a la venta relacional.

Todos estos puntos son abarcados en nuestro entrenamiento de ventas relacional, específicamente en el módulo de Comunicación Persuasiva/ Negociación. Cada uno de estos puntos son explicados en detalle para que podamos reconocerlos en nuestros clientes actuales y por cierto en nuestros nuevos clientes.

Por esta razón y como a modo de ejemplo encontramos diferentes mercados que requieren de diferentes necesidades y a su vez de una forma más particular de solicitarla, como las empresas de las áreas técnicas o informáticas que tienden a dar más valor a la información que es entregada en un formato más técnico, ya que es más cómodo y fácil de comprender. Así también hay otros negocios tales como los visitantes o representantes de laboratorios que tienen escasos minutos para poder generar curiosidad y responder a la necesidad de los médicos, por lo que valoran la entrega de Tips, lo mismo pasa con los vendedores de seguros y con cientos de casos que podríamos nombrar.

¿Pero que hay en común en todos los negocios? La **necesidad** de sintonizar con cada uno de los clientes.

Sintonizar con sus NECESIDADES y no ellos con la nuestra, dejando de lado mi forma de entregar la información.

Nuestro taller permite crear una metodología de trabajo que fortalece la relación con el cliente desde la parte técnica como comunicacional, permitiéndole entregar un servicio diferenciado a cada uno de los clientes.

Cuando nos certificamos con los consultores de Persona Global nos dimos cuenta que podíamos apalancar en nuestros talleres de venta relacional de una forma muchísimo más eficiente el abordaje del tema de la comunicación.

Al unir, a través de esta herramienta de Comunicación Persuasiva/ Negociación, lo técnico de gestión de ventas y comunicación, nos dimos cuenta que estábamos entregando un valor agregado, además de darles a los vendedores la posibilidad de entregar este valor en cada una de sus acciones de venta. Y como una vez escuché en un seminario: *“no es necesario hacer grandes obras para generar más valor, los pequeños detalles, las sutilezas, marcan la diferencia.”*

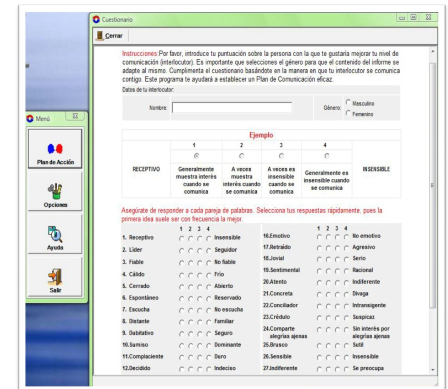


Imagen del software instalado en el computador

- 1.- ¿Quién trabaja con esta herramienta?
- 2.- ¿Cuánto dura el entrenamiento y cuanto cuesta? .
- 3.- ¿Cómo funciona todo el proceso de generación de reportes y realización del taller?
- 4.- ¿Cómo impacta en la fuerza de venta y clientes esta metodología relacional?

Para tener las respuestas a estas preguntas comunícate con nosotros al,

56-2-2121382 // 56-2-2121840 cesarh@thinkingnet.cl

www.thinkingnet.cl