

Desarrollo de la Entrevista de Ventas

FASE	¿QUÉ HACER?	¿QUÉ CUIDAR?	TÉCNICA
CONTACTO	* Saludar	* Presentación personal	A A D
	* Presentarse	* Voz	
	* Sonreír	* Simpatía	I
DESARROLLO	* Informar	* Voz	I I D
	* Demostrar	* Gesto	D D A
	* Aceptar	* Argumentos	D D
CIERRE	* Hacer desear	* Voz y Gesto	
	* Obtener el pedido	* Actitud entusiasta	A A A
		* Técnicas de cierre	
DESPEDIDA	* Despedirse	* Actitud entusiasta	
	* Entregar recordatorio	* Simpatía	S S S
	* Quedar próxima visita	* Buen recuerdo	

Las operaciones que el vendedor ha de ir realizando a lo largo de la entrevista, pueden definirse así:

VENDEDOR	CLIENTE
1.- ATENCIÓN: Romper las resistencias que el cliente ofrece desde el primer contacto. Despertar su atención inicial y dar estímulos sucesivos para conservarla durante toda la entrevista.	- PERCIBE la situación inicial. Transforma su atención involuntaria en voluntaria.
2.- DEFINICIÓN: Descubrir y fomentar las necesidades del cliente, definiéndolas de forma que éste se dé cuenta de lo desventajoso de su situación actual.	- PERCIBE una situación más definida, experimentando una tensión que le obliga a buscar un inventivo que satisfaga las necesidades provocadas.
3.- IDENTIFICACIÓN: Identificar la oferta con las necesidades que se han definido anteriormente, diciendo al cliente QUE la oferta resuelve su situación desventajosa.	- PERCIBE la oferta como un incentivo que puede satisfacerle. - Se le plantea el problema de si la oferta es adecuada para esta satisfacción.
4.- EXPOSICIÓN: Identificar la oferta con las necesidades del cliente, exponiendo COMO la oferta las satisface. Argumentar, demostrar y hacer partícipe de la demostración al cliente.	- ACEPTA la propuesta convencido de que la oferta es adecuada y ACTUA en consecuencia: COMPRA

	o bien -RECHAZA la propuesta porque los argumentos no le han convencido plenamente
5.- OBJECIONES: Si el cliente rechaza la propuesta, averiguar los motivos y responder a sus objeciones. Ayudar al cliente eliminando barreras y solucionando sus conflictos.	- ACEPTA la eficacia de la oferta pero surgen barreras - ELIMINA sus resistencias
6.- ACCIÓN: Una vez aceptada la oferta, inducir al cliente a una acción inmediata.	- ACEPTA la propuesta - ACTUA en el sentido que el vendedor le indica, en consecuencia: COMPRA

Francisco Helguera
 Consultor de Formación
www.formacionventas.com