

CIERRE DE VENTAS

Obtención del compromiso

- Es solicitar el negocio con el comprador o “CIERRE DE VENTAS”.
- Obtener el compromiso es crítico para el éxito de los vendedores y sus empresas.
- Una venta es sólo otra forma de reafirmar la relación más importante que cualquier venta.

www.rrhh-web.com

El cierre parte del proceso de ventas

- El proceso de obtener el compromiso se presenta durante el avance natural y lógico de cualquier visita de ventas.
- Se requiere para mover la cuenta
- Fortalecer la relación con el cliente.
- Es un compromiso del comprador con el comprador.

www.rrhh-web.com

Ser eficaces en el CIERRE

- Si no se puede obtener el compromiso tardarán mas (harán más visitas) en obtener una venta.
- Tomarse mas tiempo con una venta es hacer menos ventas.
- Suponiendo que el producto sí satisface las necesidades del prospecto, mientras más pronto compre, más pronto se dará cuenta de las ventajas del producto y servicio.
- El éxito de la empresa en el futuro depende de ganar utilidades.

www.rrhh-web.com

TERMINOS Y CONDICIONES FINANCIERAS

- Los factores que afectan el precio son:
 - Los descuentos por cantidad,
 - Descuentos por pronto pago,
 - Términos de embarque
 - Condiciones de crédito.

www.rrhh-web.com

Cuándo tratar de obtener el compromiso?

- Hay un momento adecuado para obtener el compromiso?
- Cómo me harán saber los clientes que están listos para comprar?
- Qué debo hacer si falla mi primer intento?

www.rrhh-web.com

Cuándo tratar de obtener el compromiso?

- La mayoría de los compradores se comprometen cuando comprenden con claridad los beneficios y los costos.
- Las señales de compra o indicadores que el comprador está listo para comprar, pueden emitirse tanto de los comentarios como en sus formas no verbales.

www.rrhh-web.com

Disposiciones de comprar:

- Si compro los servicios de ustedes, tendrán algunos listos que pronto pudiera utilizar?
- Tiene instalaciones para capacitar a los empleados en el uso del producto?
- En qué tiempo me mandarán el producto?
- Qué documentos requiere para revisión?

www.rrhh-web.com

Disposiciones de comprar:

- Cuando el comprador manifiesta Requisitos:
- Escuchar y considerar los requisitos que el comprador exige para cerrar la compra.
 - Necesitamos un descuento en efectivo por pronto pago.
 - Necesitamos que nos llegue en lotes semanales.

www.rrhh-web.com

Disposiciones de comprar:

- Afirmaciones de Beneficios:
 - Me gusta la forma en que se da el servicio.
 - Ese sistema de Control me es amigable con los propósitos de la empresa.
 - Cuentan con personal calificado comprobado.

www.rrhh-web.com

Cómo tener éxito en la obtención de un compromiso?

- Mantenga un actitud positiva
- Deje que el cliente establezca el paso.
- Ser asertivos y no agresivos.
- Vender el producto adecuado en las cantidades adecuadas.

www.rrhh-web.com

**Cómo manejan los cierres los
vendedores agresivos,
sumisos y asertivos?**

www.rrhh-web.com

Estilo de Venta

Actividad de Venta	Agresivo	Sumiso	Asertivo
Definición de las necesidades del cliente	Creer que son el mejor juez	Aceptan la definición de las necesidades según el cliente	Sondean para obtener información del cliente.
Control de la presentación	Minimiza la participación del cliente	Permite que el cliente controle la presentación.	Promueve la comunicación en dos sentidos.
Cierre de la venta	Abruma al cliente, responde objeciones sin comprenderlas	Supone que los clientes comprarán cuando estén listos.	Responde a objeciones y conduce a un cierre automático.

Algunas razones de que se pierden las oportunidades

- Actitudes equivocadas
- Mala presentación de ventas
- Malos hábitos y habilidades

www.rrhh-web.com

Métodos efectivos para lograr el cierre:

- Métodos de Petición directa:
 - Consiste en solo pedirlo, evitando parecer demasiado agresivos al usar este método.
 - Funciona mejor con los clientes decididos. Ejm.
 - Le hago el pedido por 4 docenas?
 - Vendrá a la oficina matriz para la demostración en vivo?
 - Puede citar a la junta para la semana próxima?

www.rrhh-web.com

Método resumen de beneficios

- Al principio de la entrevista los vendedores descubren o reiteran las necesidades y los problemas del prospecto.
- Durante la presentación, muestra la forma en que el producto puede satisfacer esas necesidades.
- Convierten las características del producto en beneficios.

www.rrhh-web.com

Método del Balance

- Ayuda al prospecto que no puede tomar una decisión.
- Consiste en pedir al prospecto a que se una al vendedor para hacer una lista de pro y los contra de comprar ahora o comprar después.
- Si se usa de forma inadecuada puede terminar insultando al prospecto.
- El cierre puede parecer manipulador.

www.rrhh-web.com

Método de sondeo

- Se utiliza para descubrir la razón de la vacilación del prospecto.
- Trata de poner en la mesa todos los asuntos que preocupa al prospecto.
- El vendedor no asegura que resolverá los asuntos, sólo trata de encontrar cuáles son, para resolverlos lo antes posible.
- Entonces el vendedor debe pedir el compromiso.

www.rrhh-web.com

Confirme la elección del cliente

- A los clientes les gusta creer que han hecho una elección inteligente.
- Muchos sienten remordimientos o disonancia poscompra.
- Los buenos vendedores aseguran al cliente que su elección fue juiciosa.

www.rrhh-web.com

Obtenga la firma

- La firma significa el compromiso formal del comprador.
- Firmar el pedido o la O/C es un procedimiento formal del comprador.
- La Firma indica la decisión del comprador de comprar y se debe considerar como asunto rutinario.

www.rrhh-web.com

Sugerencias para manejar el rechazo

- Mantenga la perspectiva adecuada
- Recomiende otras fuentes (recomendar productos de la competencia para solucionar problemas al cliente)
- Lo buenos modales son importantes (Lo mantendré informado de nuevas ofertas, mantendré el contacto)

www.rrhh-web.com

Sugerencias para mantener las relaciones con el cliente

- Muestre aprecio
 - Llamadas
 - Obsequios
- Cultive visitas futuras
 - Seguimiento

www.rrhh-web.com

Si deseas bajar esta presentación en formato PDF, powerpoint o si quieres conocer más sobre empleo, recursos humanos y gestión empresarial, visita la página:

www.rrhh-web.com