



RESUMEN

Herramientas de Venta Efectiva



Como ya lo hemos planteado, un vendedor, además de conocimientos técnicos, es necesario que desarrolle competencias personales, interpersonales e intrapersonales que al aplicarlas influyan en el logro de resultados de excelencia; transformando el proceso de ventas tradicional en un proceso de ventas consultivo que ayude a solucionar problemas, a satisfacer necesidades y a lograr objetivos del cliente, la empresa y el propio vendedor. Igualmente, dijimos que las empresas que quieren alcanzar niveles de excelencia en sus operaciones y lograr crecimiento sostenible en el tiempo, no sólo necesitan captar nuevos clientes, también necesitan cautivarlos y mantenerlos, ofreciéndole mejores precios, servicios y productos, utilizando la mejor y más actualizada tecnología, y fundamentalmente ayudando a sus clientes a solucionar efectivamente sus problemas, a satisfacer de forma consistente sus necesidades, y cumplir eficiente y eficazmente sus objetivos. Hacer eso, requiere lograr la satisfacción continúa y más aún, la lealtad de los clientes, a través una Cultura de Calidad de Servicio en Atención al Cliente, en la que todos y cada uno de los miembros de la empresa comprenda y se comprometa a entregar de manera consistente servicios y productos que satisfacen y de ser posible, excedan las expectativas de sus clientes, internos y externos. En ese sentido, este módulo del curso está orientado a desarrollar habilidades comunicacionales, que favorecen la construcción de relaciones humanas duraderas, basadas en el respeto, la valoración y la confianza mutua, para lo cual, además de estudiar los conceptos de Programación Neuro Lingüística PNL, aprenderemos cómo desarrollar algunas competencias, generales y específicas, que ya mencionábamos en los Módulos 1 y 3 de este mismo curso, los cuales te invitamos a repasar antes de continuar con este módulo, y en los que, nos referíamos a ellas, pues decíamos que, los procesos de atención al cliente y ventas son muy parecidos al proceso de comunicación; pues, para que se den, tienen que relacionarse dos personas: comprador y vendedor. Igualmente, decimos que es un proceso interactivo y dinámico, que se extiende más allá del encuentro cara a cara y, por ende, en el que se genera una influencia recíproca entre quienes interactúan. Por eso, a continuación, desarrollaremos los componentes fundamentales de cada una de las técnicas y modelos de comunicación interpersonal basados en Programación Neuro Lingüística que presentamos en el módulo anterior

Habilidades	Comportamientos
Agudeza Sensorial y Calibración Conductual	Identificar procesos y estados internos y límites espaciales.
Indagar e Influir en el Otro	Hacer preguntas efectivas utilizando el Metamodelo del Lenguaje
Establecer <i>Rapport</i> y Dirección Conductual	Sincronizar empáticamente y dirigir

Estas son técnicas y modelos deben practicarse para desarrollar las habilidades implícitas en ellas, si lo haces mejorará tu comunicación y, por ende, la manera en que te relacionas con tus clientes, reales o potenciales, y por supuesto la forma como les vendes.