



RESUMEN MÓDULO 1

Herramientas de Venta Efectiva



Muchos gerentes consideran que las ventas no es la función más importante de las empresas, sino que realmente es la función de éstas, pues de ésta dependen sus niveles de ingresos y, por ende, el éxito o fracaso de éstas. Es por eso, que las empresas, independientemente del producto o servicio que ofrezcan, deben tener personal con Actitudes y Aptitudes para la Venta que le permitan no sólo vender en el llamado Momento de la Verdad, sino también crear y mantener excelentes relaciones con sus clientes, basadas en una gestión que genere beneficios para clientes, asociados, proveedores, organización e incluso, para el propio vendedor.

Es en ese sentido, que todo personal que trabaje en atención al cliente y venta sea que ésta se realice on line, frente a un mesón, dentro de una tienda o incluso, telefónicamente, debe conocer el concepto de venta. Un término, que se refiere a un proceso en el que implícitamente, hay un concepto fundamental, el verbo vender. En principio, aprenderás que la venta está conformada por un conjunto de actividades que forman parte de un proceso amplio, dinámico y complejo, en el que se dan actividades antes, durante y después del Momento de la Verdad. Además, aprenderás que vender, más que una acción, representa una relación interpersonal en la que se da un intercambio de valor entre el vendedor/a y su(s) cliente(s).

Aprenderás a diferenciar otros conceptos asociados al término venta, tales como: comprador y negociación; y, otro nombrado intercambio de valor, referido al intercambio de beneficios, en el que, el vendedor sabe que beneficio conseguirá con su venta, y el cliente también reconoce los beneficios que obtendrá con su compra. Finalmente, aprenderás sobre unas competencias actitudinales y aptitudinales que se desarrollan en la medida que se ponen en práctica habilidades de interacción y comunicación básicas en cualquier tipo de relación, sea de ventas u otro ámbito. Estas competencias, unas generales y otras específicas, las nombraremos mediante dos acrósticos que nos permitirán recordarlas, siempre, de manera más expedita: **CREAR**: Construir, Reconocer, Apoyar y Resultados; y **ABRIR**: Atender, Brindar, Reconocer, Informar y Resolver, con las que también queremos romper un paradigma, pues en vez de hablar de “cerrar la venta”, vamos a ABRIR la Venta.