



# EXPERTO EN VENTAS

El material fue elaborado para el proyecto de Empresas Sociales de la Fundación Haciendas del Mundo Maya A.C

El siguiente contenido fue adaptado al contexto sociocultural de las comunidades en donde el programa interviene, de igual forma se utilizaron textos e imágenes de dominio público.

El material puede ser utilizado para replicar en otros programas educativos afines, pero se reserva el derecho y autoría a la Fundación Haciendas del Mundo Maya A.C.

Coordinación de Contenido:  
Alma Rosa Martínez Frías

Maquetación, edición, ilustración y diseño:  
Kameleon Agency

Derechos Reservados. 2017

## JUSTIFICACIÓN DEL MÓDULO

En cualquier momento de nuestras vidas, estamos en un constante proceso de vender, ya sea que vendamos productos o servicios e incluso a nosotros mismos, ya sea como profesionales o como personas.

Durante el desarrollo de este manual analizaremos diversas recomendaciones y técnicas que servirán para desarrollar una adecuada estrategia de ventas que nos servirán para llegar a conocer mejor a nuestros clientes y nos ayudaran a crecer nuestro negocio.

Es importante mencionar que ninguna de estas técnicas es definitiva, y es responsabilidad de cada empresario desarrollar las habilidades adecuadas para el tipo de negocio del que son parte.

Al finalizar el modulo las artesanas conocerán las diversas estrategias que pueden usar en su empresa, los factores que influyen al momento de realizar una compra y los acercamientos mas adecuados con sus clientes.

# ÍNDICE

01

## MI PERFIL DE VENTAS

- |  |    |
|--|----|
| 1.1 Objetivos como vendedor.....                 | 6  |
| 1.2 Que cualidades y habilidades debo tener..... | 6  |
| 1.3 Presentación.....                            | 10 |
| 1.4 Mis funciones de venta.....                  | 12 |

6

02

## HABILIDADES EN VENTAS

- |                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 2.1 Estrategia de ventas.....       | 13 |
| 2.2 Motivadores de compra.....      | 14 |
| 2.3 Proceso de ventas efectivo..... | 16 |

13

# SIMBOLOGÍA



Concepto



Ejemplo



Ejercicios



Reflexión

# MI PERFIL DE VENTAS

A través de este manual analizaremos diversas técnicas y recomendaciones que nos lleven a adoptar una adecuada estrategia de ventas.

## 1.1 Objetivos como vendedor

Los 2 principales objetivos como vendedores que se deben tener en cuenta son:

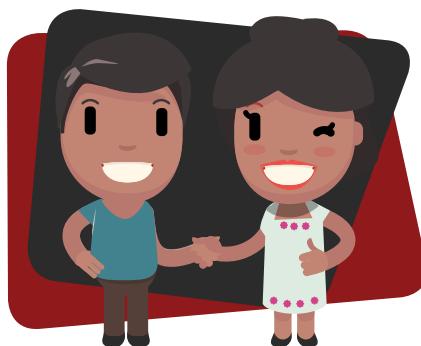
1. Ejecutar una adecuada estrategia de venta.
2. Mantener una fidelidad del comprador después de realizada la venta.

## 1.2 Que cualidades y habilidades debo tener

Para lograr ser unos excelentes vendedores hay determinadas habilidades que debemos tener y practicar para nuestra empresa, recuerda que tu principal tarea como vendedor es SOLUCIONAR el problema o en nuestro caso la necesidad de nuestros clientes.

### ACTITUDES:

**Compromiso:** una de las mas importantes, es mantenernos comprometidos con los objetivos y valores de la empresa, ya que de eso depende en gran medida conseguir las metas que se propongan.



**Persistencia:** implica enfocar los esfuerzos en encontrar nuevas formas de producir nuestros productos, de llegar a nuestros clientes o de buscar nuevos modelos de negocio.

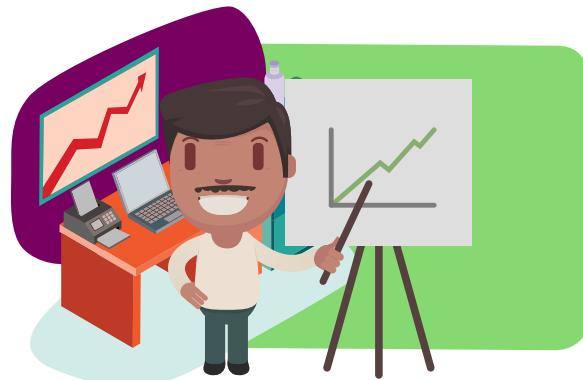


**Entusiasmo:** por naturaleza las personas con más entusiasmo y dinámicas son las que se convierten en buenos vendedores, sin embargo, es una actitud que podemos ir aprendiendo y practicando día a día.



#### TALENTOS:

**Facilidad de palabra:** la cual nos permitirá para comunicar de manera adecuada a los clientes todas las características de nuestros productos.



**Saber escuchar:** tener la capacidad de poder detectar las necesidades de nuestros clientes para satisfacerlas de la mejor manera posible.



### CONOCIMIENTOS:

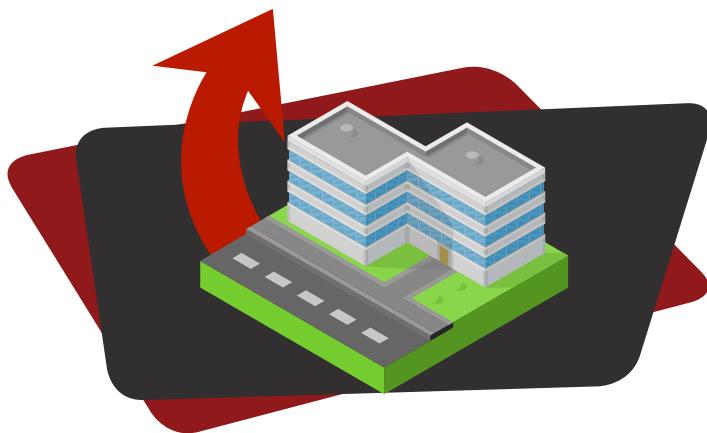
**Mercado:** debemos conocer bien nuestro mercado , quienes son nuestros clientes, posibles clientes, nuestra competencia )



**Producto:** de igual manera debemos conocer al 100% lo que ofrecemos, nada habla mejor de un vendedor que saber todas las bondades del producto que ofrece.



**Empresa:** finalmente, saber que hace nuestra empresa, ademas del producto, cuales son sus valores, su historia y hacia donde se proyecta en el futuro.



### ACTIVIDAD 1:

A continuación realizaremos nuestro perfil de vendedor, para ello, analiza y responde las siguientes preguntas:

1- ¿ Cuál considero que es mi mejor actitud al momento de tratar con un cliente ? ¿ Da un ejemplo ?

2- ¿ Consideras que alguna de las actitudes vistas te hace falta o necesitas mejorarla? ¿ Da un ejemplo ?

3- Describe cual es tu mercado de clientes

4- ¿Cómo le venderías a nuevos clientes?

### 1.3 Presentación

La manera en que tratamos a nuestros clientes siempre influirá al momento de que ellos realicen su compra, no importa si ellos están visitando nuestra tienda o nosotros acudimos a ofrecerles nuestro producto, el trato que les demos se vera reflejado en el momento que decidan comprarnos.

Sin importar si el cliente es rudo o difícil, nosotros siempre debemos prestarles una atención adecuada, porque de esta manera influimos en su estado de animo.



#### EJEMPLO

Si un cliente entra a nuestra tienda malhumorado porque esta teniendo un mal día, y lo recibimos de manera cordial saludándolo y estableciendo una platica amistosa , lo mas probable es que su actitud cambie , y de esa forma posiblemente logremos 2 cosas , realizar una venta y hacerle agradable el día a alguien mas.

Nuestra apariencia personal y estado de animo siempre influirá en los demás, recuerda que tu apariencia personal es la carta de presentación de tu negocio y debes prestar atención siempre a ese detalle.

Nuestras expresiones faciales deben ser siempre agradables, tener una sonrisa siempre nos garantiza un buen desarrollo con nuestros clientes.

Nuestra manera de vestir igual influye en como el cliente nos toma en cuenta, siempre debemos ir de acuerdo al ambiente en el que estemos, para que podamos transmitir confianza a nuestros clientes.

## ACTIVIDAD 2:

De las siguientes 2 ilustraciones, escoge 1.

1- Describe cual crees que es su ocupación y porqué?

2- Describe que otro oficio podría realizar con ese uniforme:

## 1.4 Mis funciones de venta

Debes saber que vender un producto no solamente significa ponerlo en un mostrador o aparador y esperar que se venda por si solo.

Parte de las funciones que te corresponden como vendedor será el de prospectar clientes , venderle a alguien que necesita tu producto es fácil, sin embargo tu tarea debe ir mas allá, debes ser capaz de encontrar e identificar a ese nicho de clientes que necesitan tus productos. Es ahí donde entra tu tarea de prospectación.

**Concepto de prospectar:** Es la búsqueda de clientes potenciales a través de distintos medios, que mediante técnicas organizadas nos sirven para hacerles saber de la existencia de nuestros productos.

Para esto existen diversas formas en las que puedes llevarlo a cabo.

**Interna:** la primera debería ser aquella con tus clientes conocidos, aquellos que de alguna forma no han vuelto a comprar o llevan mucho tiempo sin comprarte, ponte en contacto y averigua cuales fueron los motivos que hicieron que dejaran de adquirir tus productos.



**Directa:** comúnmente se le conoce como “cambaceo” y es un tanto difícil, pues tienes que trasladarte de puerta en puerta por diversas zonas en la búsqueda de clientes para tu producto.



**“Networking”:** fundaciones, asociaciones, ferias, exposiciones y convenciones son un excelente lugar para dar a conocer tus productos y conectarte con potenciales compradores, ademas de ampliar tu red de contactos.

Independiente del método que uses, siempre es recomendable que lleves un registro ordenado y actualizado de tus clientes.



Una estrategia de ventas consiste en elaborar un plan estructurado, que le permita a tu empresa ganar una ventaja ante tus competidores, ademas de establecer metas para aumentar tus ventas.

## HABILIDADES EN VENTAS

### 2.1 Estrategia de ventas

**Identifica a tu cliente:** en ves de querer vender a todo el mundo, enfócate en identificar a aquellos que realmente necesiten tu producto. Las siguientes preguntas pueden servirte de guía para saber quienes son la base de posibles compradores que necesitan tu producto.

- Mi producto lo usará un hombre o una mujer?
- A quien le sirve mi producto?
- Puedo vender mi producto a empresas?

Una estrategia de venta debe siempre buscar al cliente ideal, nuestro cliente ideal será aquel que reúna estas características:

- Es alguien que valora y necesita tu producto o servicio.
- Es alguien del que obtienes un beneficio.
- Aquel que está dispuesto a recomendarte a otros posibles clientes.

## 2.2 Motivadores de compra

Siempre compramos algo para solucionar un problema , ya sea interna o externa, pero en cualquiera de los casos, cuando compramos tenemos el sentimiento de que cubrimos una necesidad.



### EJEMPLO

Martha tiene ganas de comer un pastel, ella tiene 2 opciones , acudir a una panadería y comprar uno, o bien ir a la tienda y comprar los ingredientes para hacer uno, en cualquier caso ella ha realizado una compra para satisfacer una necesidad.

Independientemente de lo que compramos siempre existirán estímulos para que realicemos la compra , de pasar de estar parados observando un producto en un aparador a decidir comprarlo , influyen muchos aspectos que tomamos en cuenta. Y estos estímulos son clave para poder vender nuestros productos.

Todos nuestros clientes o posibles clientes siempre tendrán distintos motivadores al momento de comprar nuestro producto, por eso debemos saber distinguir los más importantes.

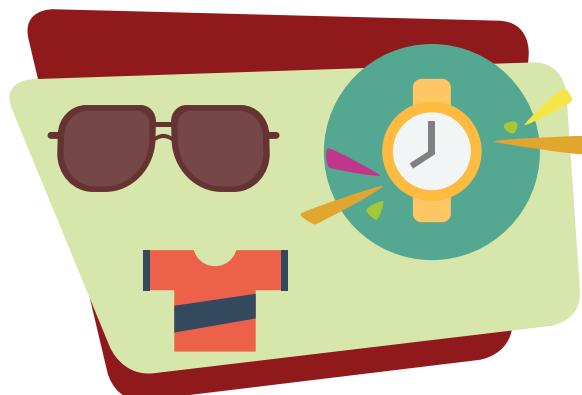
**Precio:** el costo de un producto es un gran motivador al momento de la compra , sin embargo , influyen distintos factores , por ejemplo , si mi producto tiene un precio mas alto que la competencia será muy difícil venderlo.

Una estrategia que se puede usar al momento de vender es establecer descuentos por volumen.



**Valor:** es otro motivador que acompaña al precio , y que tiene un significado más profundo, en este caso el comprador evalúa el valor que obtiene por adquirir un producto. Cuanto más valor perciba un cliente más estará dispuesto a pagar por el producto.

En la actualidad los productos artesanales son percibidos de gran valor, por toda la técnica y dificultad de su elaboración.



**Calidad:** es la manera en la que nuestros compradores ven a nuestro producto o servicio, por ejemplo si comparamos entre elegir una pulsera de tela y una de henequén, es mas probable que elijamos la segunda.



### ACTIVIDAD 3

Luis acude a comprar unos aretes de plata que cuestan \$200, al llegar ve que a un lado hay un collar de plata que cuesta \$350, la vendedora le informa que los aretes y el collar se los puede vender en un paquete de \$500, a lo que Luis decide comprar el paquete.

1 - ¿ Cuál consideras que fue el motivador principal para que Luis comprara y porqué?

2- De acuerdo a los productos que vendes, describe un motivador que utilizarlas para vender.

### 2.3 Proceso de ventas efectivo

Porque necesitamos un proceso de ventas? En cualquier empresa, ya sea grande o pequeña , existen diversas áreas , contabilidad, producción , diseño, etc, y cada uno de ellos tiene un proceso para realizar sus actividades de manera eficiente.

Un proceso nos ayuda a:

Entender la manera de hacer las cosas.

Nos entrega resultados consistentes.

Ayuda a identificar áreas de oportunidad y mejora.

Elementos de un proceso de venta efectivo.

Hay un motivo por el cual hacemos las cosas en un orden , por que necesitamos mojarnos el cabello antes de aplicar champo, por que nos cepillamos después de comer , y es que de esa manera es como funcionan mejor dichas actividades.

En la implementación de nuestro proceso de ventas hay una serie de actividades que debemos realizar para tener la seguridad de que se realizara de una manera excelente

Etapa previa a la venta, esta etapa se encuentra dividida en la planificación y la preparación.

En la planificación podemos incluir los siguientes pasos:

- Identificamos las oportunidades del producto , a quien podemos vendérselo.
- Investigación del producto.
- Investigación de nuestros competidores.
- Estrategia que utilizaremos para llamar la atención de nuestros posibles clientes.

En la fase de preparación tomamos toda la información que reunimos en la fase de planificación para estructurarla en un plan que incluya:

Los objetivos que queremos alcanzar.

Elaboramos materiales de presentación que nos sirvan tanto para los vendedores como para los clientes.

### **Etapa de captación de clientes**

Como vimos en el apartado de mis funciones de venta , captar clientes nos permitirá seguir vendiéndole a nuestros clientes actuales, hacer que aquellos que dejaron de comprarnos vuelvan a hacerlo o bien la búsqueda de nuevos clientes.

### **Etapa de actividades después de la venta**

Un error común en las empresas, es que después de realizada la venta no tienen un seguimiento con el cliente, en nuestro caso podemos preparar un pequeño cuestionario que nos ayude a conocer la opinión del cliente.

Un ejemplo podría ser:

- 1- Esta satisfecho con la calidad del producto?
- 2- Hay algún producto que no encontró o que le gustaría que vendiéramos?
- 3- Los materiales que usamos son de su agrado?
- 4- Que opina de nuestro tiempo de entrega en productos sobre pedido?





**Fundación Haciendas del Mundo Maya**  
Conocer y comprender para transformar

NAAT·HA

