



VENTAS CONSULTIVAS | AYUDANDO AL ÉXITO DE NUESTROS CLIENTES



Ayudando al ÉXITO
de
Nuestros CLIENTES

“Usted no puede venderle la mejor
solución a alguien que no percibe tener
la necesidad acorde”
Mahan Khalsa



“Mahan Khalsa y Randy Illig prueban que usted puede crear una condición ganar - ganar enfocándose exclusivamente en ayudar a sus clientes a triunfar y creando una cultura de excelencia en cualquier organización.”

—Stephen R. Covey



Este programa está específicamente diseñado para profesionales que tienen la responsabilidad de **desarrollar negocios**.

Se enfoca en **construir casos de negocio** identificando los factores críticos de éxito para lograr **desarrollar nuevas oportunidades comerciales**.

El programa combina factores estratégicos centrando a los participantes en lo que se requiere HACER y en las habilidades requeridas para lograrlo, es decir, **CÓMO HACERLO**.



Las Ventas no son solo acerca de Vender. Se trata de **ayudar al Éxito de Nuestros Clientes.**

- El propósito de este taller es mantener el **foco en el cliente** y no en el vendedor y contestar las preguntas que son propuestas.
- Así mismo, identificar **claves verbales y no verbales** que indiquen un obstáculo para que el proceso avance de forma que se gane claridad y entendimiento entre las dos partes

Ofrecemos una aproximación a las ventas que hace un balance entre el arte y la ciencia de la venta.

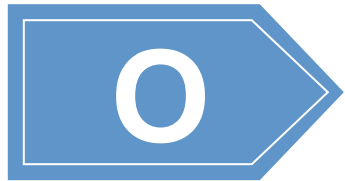
- **Arte:** foco en las **capacidades de las personas** para crear un diálogo auténtico y un **lenguaje que construya relaciones de confianza.**
- **Ciencia:** foco en la creación de **procesos repetibles, consistentes** que construyan un crecimiento en ventas mayor y sostenible en el tiempo.



Integramos las **capacidades de comunicación** con un **método de pensamiento disciplinado** y un **proceso de ejecución claro**.

Elimina las disfunciones en el proceso de compra/venta y sienta a los clientes en el mismo lado de la mesa para hablar de manera honesta, explorar los temas importantes, colaborar y crear soluciones a la medida de sus necesidades.

El resultado final: **éxito total para usted y su cliente.**



Construir un caso de negocio para detectar una **Oportunidad**.



Atraer **Recursos** (tiempo, personas, dinero).



Crear o identificar el proceso de toma de la **Decisión**.



Programar una **solución Exacta** (presentación oral).



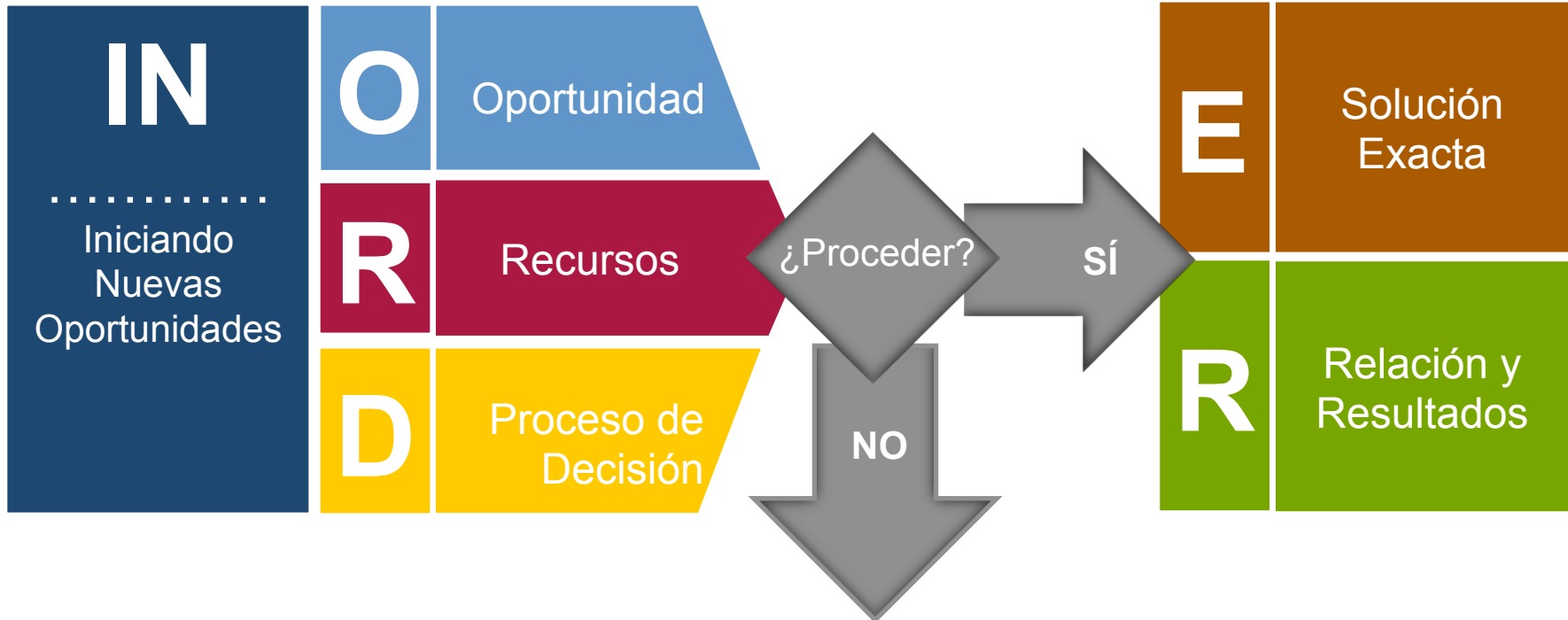
Enfoque constante en ayudar a tener éxito, lograr **construir una Relación**, obteniendo los **Resultados deseados**.



«IN ORDER» representa el modelo que utilizamos para **Ayudar a Nuestros Clientes a Triunfar.**

Creación de la Oportunidad

Conversión de la oportunidad





Estrategia y Habilidades de Desarrollo de Negocios

Como vendedores queremos ofrecer **una solución que realmente responda a las necesidades de los clientes**. Nos podemos aproximar a este objetivo de diferentes maneras:

- Aplicar nuestro conocimiento y experiencia y **entender** lo que el cliente necesita.
- **Parafrasear** lo que necesitan los clientes.
- **Aceptar** textualmente lo que los clientes dicen que necesitan.
- **Explorar** conjuntamente lo que los clientes necesitan.

En este taller desarrollamos las habilidades que permiten **conocer e identificar las reales necesidades del cliente mediante un proceso en doble vía de venta consultiva**.

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES:

Desarrollar una conversación donde balanceamos el **indagar y el promocionar**.

Hacer **preguntas efectivas**, es la habilidad principal para entender las necesidades del cliente.

Este módulo **trabaja cambio de paradigmas, conceptos y habilidades practicas** en las cuales se fundamenta todo el curso:

- La Intención cuenta más que la técnica
- No asuma, pregunte
- Pelar la cebolla
- Preguntas y respuestas son dos caras de la misma moneda
- Estructure la conversación
- Tratando con las luces amarillas
- Deje el ego en la puerta





LA OPORTUNIDAD DEL NEGOCIO



"Usted no puede venderle a quien no tiene una necesidad percibida".

- En este módulo los participantes aprenden como ayudar al cliente a **identificar la magnitud e impacto del problema o resultado deseado**, para evaluar si existe un caso de negocio u oportunidad, el contexto de la organización y las restricciones que permitirían o no buscar una solución.
- En este segmento se aprende como evitar el dar una solución prematura pudiendo de esta forma concentrar al cliente en el análisis de su situación. Para ello **se identifican evidencias**, que a la vez **permiten cuantificar el impacto económico** siendo posible entonces crear un caso de negocio que requiera de la implementación de una solución.

RECURSOS DISPONIBLES



"Ud no puede venderle a quien no tenga los recursos suficientes para implementar la solución".

- En este módulo los participantes aprenden a evaluar y **calificar la oportunidad en términos de tiempo, personas y dinero requeridos.**
- El propósito no es justificar el precio, sino lograr conocer la expectativa del cliente con respecto al precio y que este entienda la razón de la inversión para obtener los resultados deseados.



EL PROCESO DE DECISIÓN



“Ud no puede venderle a quien no tiene la capacidad de tomar la decisión”

- En este módulo los participantes aprenden a conocer e indagar sobre el sistema de toma de decisiones, los pasos que éste involucra, las personas que participan en cada uno y los elementos clave para la decisión.
- Los criterios tácticos e implícitos, se aprenden a hacer explícitos y conscientes. Esto permite al consultor, **identificar las personas con las cuales debe hablar**, e identificar para cada uno de ellos, sus necesidades y criterios para optar por una solución.
- Identificación de la competencia y otras alternativas y la identificación de las ganancias y pérdidas que cada persona involucrada en el proceso percibe por optar por una determinada solución.

EL PROCESO DE DECISIÓN



- Manejar objeciones del controlador, volverlo un aliado
- Acceder a los que toman la decisión para entender sus necesidades
- Entender criterios en la toma de decisiones
- Conocer la competencia, percepciones hacia ella y criterios para trabajar con ella o con nosotros



Creación de la Oportunidad



¿Proceder?

SÍ

NO

Conversión de la oportunidad



Ofrecer una solución

LA SOLUCIÓN EXACTA



- En este módulo se presenta una **Solución con la oportunidad de negocios detectada**, sustentada en la evidencia e impacto del problema o resultado deseado, considerando los recursos requeridos y disponibles, enlazando todo ello a los criterios de decisión.
- Este espacio permite validar la **probabilidad de aceptación de la solución** e identificar preocupaciones adicionales que puedan obstaculizar el proceso.
- Entre los aspectos a tratar surgen las **objeciones del precio**, considerando que este debe ser el último tema de negociación.
- La presentación final se vuelve el método de cierre de la venta.

LA RELACIÓN



- En este módulo el consultor aprende a **obtener la información final** para saber si el cliente aceptó la propuesta, la rechazo o dejó pendiente la decisión.
- Si la respuesta es afirmativa, se procede a planificar el proceso y **anticipar** posibles situaciones que puedan presentarse para definir de antemano su manejo.
- Si la respuesta es negativa, se obtiene la información para **capitalizarla como un aprendizaje**.
- Si se aplazó se clarifica la expectativa.

Preparación:

- Se realiza una sesión de trabajo previamente al taller, en donde, con la persona contacto del cliente se preparan unos casos reales del cliente los cuales serán material de trabajo dentro del taller.

Participación:

- En un **taller de 3 días** de duración los participantes se exponen al marco de referencia de ***Ayudando al Éxito de Nuestros Clientes***.

Desempeño y seguimiento:

- En esta etapa se lleva a la práctica cotidiana el nuevo conocimiento, el conjunto de **habilidades** y el conjunto de **herramientas**.



Desempeño y Seguimiento:

- **Manual de Ventas Mahan**: Herramienta de aplicación que utiliza el participante a lo largo del taller y en su entorno natural de trabajo.
- **Reunión de trabajo del participante y el Jefe** tres meses después del taller para compartir planes y validar resultados.
- **Sesiones de Seguimiento**: Se desarrollan tres sesiones de seguimiento grupal con los participantes al taller: