VENDER ES MUCHO MÁS

Secretos de la fidelización en la venta

2009

Cosimo Chiesa De Negri

El agente comercial actual ha de adquirir, entre otras, técnicas de negociación, marketing estratégico, autoconocimiento, liderazgo y habilidades directivas. Es lo que demanda el mercado y precisan las empresas.

El mercado es mucho más competitivo.

1. El captador de información
2. El creador de necesidades
3. El que sabe ganarse al cliente
4. El que conoce a fondo el producto
5. El experto en comercio internacional
6. El agente que va más allá de la venta

La colegiación como agente comercial te aporta rigor, profesionalidad y transparencia ante tus clientes.

*“Sabemos lo que somos pero no lo que podemos llegar a ser.”*

W. SHAKESPEARE

**Capítulo I**

***Primera sesión: La importancia de las actitudes***

1. O cambias o te cambian
2. Conocimientos habilidades y actitudes

El vendedor que busca el éxito deberá integrar tres aspectos básicos: tener los **conocimientos** necesarios para realizar el cambio (SABER); tener las **habilidades** necesarias para realizar el cambio (SABER HACER); tener la más total y absoluta **predisposición** a hacer el cambio (QUERER HACER).

1. Necesitas una actitud mental positiva
2. Tienes que tener objetivos escritos
3. Conviértete en el único responsable de tu vida

**Capítulo II**

***Segunda sesión: Vender bien para fidelizar***

1. Sin clientes no hay empresa
2. No llames cliente a quien no lo es
3. Las cuatro fases del proceso comercial

Estas fases son: **atraer, vender, satisfacer y fidelizar**

1. Hay que vender bien antes de fidelizar
2. Desarrolla las seis fases de la venta como un profesional

Seis fases de la venta son:

1. Preparación de la visita
2. Contacto
3. Presentación de la oferta
4. Negociación
5. Cierre/no cierre
6. Seguimiento de la venta

**Capítulo III**

***Tercera sesión: Busca la excelencia comercial (I)***

1. Dedica mucho tiempo a la preparación de la venta
2. No te olvides de preguntar: no tendrás una segunda oportunidad
3. Desarrolla un buen método de presentación
4. Potencia tu credibilidad
5. Aprende a torear los NO

**Capítulo IV**

***Cuarta sesión: Busca la excelencia comercial (II)***

1. Aprende a defender tu precio
2. Aprende a cerrar la venta
3. No temas los no cierre
4. Posiciónate como un verdadero consultor
5. Recuerda la ecuación de valor de tu cliente

$$Valor por esfuerzo=\frac{QUÉ ME DAN}{QUÉ ME CUESTA}$$

**PRIMERA REGLA DE ORO:**

“Dale siempre a tu cliente más de lo que espera recibir por el precio que ha pagado.”

**Capítulo V**

***Quinta sesión: La importancia del cliente***

1. Dedica tiempo a cuidar a tus clientes
2. Recuerda cuánto vale un cliente
3. Pesca ballenas y no anchoas
4. Mantén la mochila de contactos siempre a tope

**SEGUNDA REGLA DE ORO:**

“El coste de mantener a un cliente es inferior al coste de captación de un nuevo cliente, pero este último es, a su vez, inferior al coste de recuperación de un cliente perdido.”

**Capítulo VI**

***Sexta sesión: La importancia de la gestión profesional (I)***

1. Recuerda que la venta tiene dos dimensiones.
2. Elimina tus hábitos negativos
3. Aprovecha al máximo tu tiempo
4. Piensa más antes de hablar

**TERCERA REGLA DE ORO:**

“Es mucho más fácil vender el tercer producto a quien ya tiene dos que el primero a quien no tiene ninguno.”

**Capítulo VII**

***Séptima sesión: La importancia de la gestión profesional (II)***

1. Decide quién quieres ser de mayor
2. Comprométete con la excelencia
3. De vez en cuando quédate solo
4. No reniegues nunca de tus fracasos
5. Controla tus pensamientos

**Capítulo VIII**

***Octava sesión: Construye tu futuro***

1. Anota tus experiencias
2. No busques el éxito, ni te acomodes en él
3. Elimina tres palabras de tu diccionario: Postergación, improvisación e imposible
4. Trabaja más inteligentemente que los demás
5. Busca el verdadero significado de lo que haces