

GD

consultora
Gabriela Dobler

Cómo lograr el SÍ en las ventas

Lic. Gabriela Dobler e Ing. Eduardo Darman

**Auspicia: Instituto Pyme Banco Ciudad
Organiza: Mónica Calzia (Buenos Vientos)**

www.gdconsultora.com.ar



consultora
Gabriela Dobler

TEMARIO

- La empresa PYME y sus estrategias de ventas.
- Técnicas de negociación según el tipo de cliente.
- El “sí” en las ventas no es una imposición sino una invitación, ¿cómo lograrlo sin fastidiar?
- Ventas en internet: nuevos canales, nuevas formas de comunicación, ¿cómo negociar en internet?

LA EMPRESA PYME Y SUS ESTRATEGIAS DE VENTA

Internet revolucionó el mercado. A tal punto, que el consumidor cambió su forma de comprar.

- ✓ **Información**
- ✓ **Facilitar la recomendación**
- ✓ **Prestigio**
- ✓ **Confiabilidad**
- ✓ **Seguridad**



son los pilares en los que debe basarse cualquier estrategia de ventas.



consultora
Gabriela Dobler

NEGOCIACIÓN EN LAS VENTAS

Cuando hablamos de negociación es importante comprender qué:

- 1. La negociación surge a raíz de la “existencia de un conflicto”**
- 2. Es imprescindible detectar cuál es el conflicto que aparece al vender.**
- 3. Todo intercambio está basado en percepciones subjetivas de cada parte.**
- 4. Así como también que no todas las negociaciones son iguales**



consultora
Gabriela Dobler

NEGOCIACIÓN EN LAS VENTAS

- 5. El conflicto aparece tanto por el tamaño de la torta entera, como por quién recibe cada porción y de qué tamaño es cada una de ellas.**
- 6. La “tensión es una constante normal” y está siempre incluida.**
- 7. Toda negociación es el desarrollo de un proceso, con final incierto e impredecible, en donde la “paciencia” y una “gran tolerancia a la frustración” son requisitos indispensables.**



consultora
Gabriela Dobler

TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN SEGÚN EL TIPO DE CLIENTE

El que tiene eterna duda: Denota inseguridad. Lo mejor es mencionarle:

- ❖ Certezas de productos
- ❖ Fechas ciertas de entrega y de garantías
- ❖ Precios exactos
- ❖ Descuentos reales.

Necesita "sentir" que nada queda librado al azar.



consultora
Gabriela Dobler

TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN SEGÚN EL TIPO DE CLIENTE

Todo es NO: No quiero. No me interesa. No tengo tiempo. Ya tengo uno parecido. Hacer preguntas:

“¿Le parece bien si tratamos este tema ahora?”.

“¿Puedo ayudarlo en la búsqueda de un empleado como el que dijo que necesita?”.

“¿Qué le pareció el partido de ayer?” “¿Qué opina sobre las características de lo que le estamos ofreciendo?”



consultora
Gabriela Dobler

TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN SEGÚN EL TIPO DE CLIENTE

Cara de piedra: Es uno de los casos más difíciles porque no se puede saber que está pensando. No muestra el más mínimo gesto en sus facciones o postura corporal. Una de las formas de interactuar es también hacerle preguntas sobre temas puntuales y *extremadamente variados*. Hay que estar dispuesto a evaluar el costo-beneficio de la interacción.

TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN SEGÚN EL TIPO DE CLIENTE

El súper informado e inflexible (Se las sabe todas). Tiene la absoluta certeza de lo que sabe y hace. *Se insertan dudas* (lo veremos en detalle más adelante). Siempre funciona. Esta técnica de inserción de dudas requiere entrenamiento y práctica previa.

Interruptor constante (celular, llamados, instrucciones a terceros, se distrae en la mirada y controla a su alrededor). Una de las opciones es evaluar cómo encontrar un lugar apacible y tranquilo, sin interrupciones externas para ayudarlo en la concentración. Otra opción es generarle una enorme curiosidad, que de esta forma lo obliga a estar muy atento a nuestro relato.

EL SÍ EN LAS VENTAS NO ES UNA IMPOSICIÓN SINO UNA INVITACIÓN

La pregunta que tienen que hacerse es:

¿Voy a vender o me van a comprar?

Es imprescindible **crear una buena relación**.

No vendemos productos o servicios, ofrecemos:

"credibilidad, garantía, información, marca, placer, promesas, cumplimiento de sueños, y mucho más junto a precios convenientes para el comprador"

EL SÍ EN LAS VENTAS NO ES UNA IMPOSICIÓN SINO UNA INVITACIÓN

Estoy mirando... "Buenísimo. Por favor elija con toda la tranquilidad que necesite"

Busco el producto XX y me gusta ver todo lo que tienen...
"Fantástico. Qué bueno es que tenga una idea de lo que necesita. Cuando quiera estoy a su disposición para confirmarle si tenemos lo que me pida en todas las variantes"

Ahora no tengo tiempo para atender su llamado... "Gracias de todas formas por atenderme. ¿Cuándo cree que sería adecuado para Ud. que le comente porqué lo estoy llamando?"





- **Escucha activa**
- **Mirar a la cara**
- **No hacer otra cosa**
- **Parafrasear**
- **No juzgar**
- **No defender**
- **No aconsejar**
- **Atender sus sentimientos**



consultora
Gabriela Dobler

TIPS

Usar frases como:

"Entonces desde su punto de vista..."

"Cuando Ud. quiera puede volver a aclararme todo con mayores detalles"

"Y, ¿qué fué lo que te pasó?"

"¿Por qué le resulta tan frustrante el definir la compra?"

"De acuerdo a las necesidades de su empresa, ¿lo más importante es el precio o la calidad?".



consultora
Gabriela Dobler

TIPS

Preguntas: ABIERTAS O CERRADAS:

Ejemplo de preguntas CERRADAS (se contestan por sí o por no o con una sola opción)

“¿Entonces quedamos que regreso el próximo miércoles?”

“¿Prefiere el tamaño chico o el grande?”

“¿Le gustaría algo más económico?”



consultora
Gabriela Dobler

Ventas en internet

El 58% de la población total usa internet.

El 90% de los usuarios de internet lo usa para informarse y tomar su decisión de compra.



¿Por qué nunca compró en Internet?

Respuestas múltiples. Base: Quienes nunca compraron en Internet. Año 2013

		2013
	No me gusta dejar datos personales/claves en Internet	60%
Temor a Internet	Tengo miedo de que me roben el número de tarjeta	52%
	Tengo miedo de que vendan mis datos para otras bases	33%
	No sabría a quién reclamar en casos de inconvenientes	50%
Temor Comercio	Tengo miedo que el producto no sea la misma calidad	63%
	Tengo miedo que no me llegue lo que compré/contraté	50%
Temor en la operatoria	Me parece muy complejo el mecanismo de compra	11%
	Tengo miedo de que no se concrete la operación	32%
	No entiendo como efectuar la compra y que me quede una constancia	19%

GD

consultora
Gabriela Dobler

Ventas en internet

facebook Busca personas, lugares y cosas Gabriela Dobl

YAGMOUR

A 42.295 personas les gusta esta página · 1.641 personas están hablando sobre esto

Me gusta Mensaje

Compañía
Sitio Oficial Yagmour www.yagmour.com

42.295

VIDEOS

Información – Sugerir una edición Fotos Me gusta @yagmouroficial Videos

www.gdconsultora.com.ar

GD

consultora
Gabriela Dobler

Ventas en internet



**ONDA
BATIK!**

*Dos colores para elegir,
muchas opciones para combinar.*

Me gusta · Comentar · Compartir

A 151 personas les gusta esto.

Karina Lambertini Hermosas precioooo
El viernes a la(s) 18:14 · Me gusta

Fernanda Carrara estoy a dieta para que me entre de nuevo
talle 5 de yagmour!!!! que conste me encanta su ropa!!!
El viernes a la(s) 22:05 · Me gusta



A 151 personas les gusta esto.

Karina Lambertini Hermosas precioooo
El viernes a la(s) 18:14 · Me gusta

Fernanda Carrara estoy a dieta para que me entre de nuevo
talle 5 de yagmour!!!! que conste me encanta su ropa!!!
El viernes a la(s) 22:05 · Me gusta



Macro

TODOS LOS VIERNES

15%

DE DESCUENTO Y 3 CUOTAS SIN
CON TARJETA DE CRÉDITO Y D

Todos los jueves desde el 19/4/13 hasta el 28/6/13, en Alto Palermo y Alto Avellaneda y Dot. No acumulable con otros descuentos y

Me gusta · Comentar · Compartir

A 4 personas les gusta esto.

Je Bedecarats Recien vengo del local de Quilmes para cambiar unas cosas que me regalaron y la verdad tienen una atención pesima!! Me traje todo para cambiar en algun local del Shopping. Es una lastima, porque vivo en Quilmes y compro seguido.
17 de mayo a la(s) 12:26 · Me gusta

YAGMOUR Je Bedecarats, gracias por escribirnos. Estamos enviando tu reclamo a nuestros supervisores para que refuercen y capaciten a nuestras vendedoras. La atención y el servicio son puntos muy importantes en los que trabajamos día a día. Un saludo
17 de mayo a la(s) 16:28 · Me gusta

A 4 personas les gusta esto.

Je Bedecarats Recien vengo del local de Quilmes para cambiar unas cosas que me regalaron y la verdad tienen una atención pesima!! Me traje todo para cambiar en algun local del Shopping. Es una lastima, porque vivo en Quilmes y compro seguido.
17 de mayo a la(s) 12:26 · Me gusta

YAGMOUR Je Bedecarats, gracias por escribirnos. Estamos enviando tu reclamo a nuestros supervisores para que refuercen y capaciten a nuestras vendedoras. La atención y el servicio son puntos muy importantes en los que trabajamos día a día. Un saludo
17 de mayo a la(s) 16:28 · Me gusta

PIEDRA LIBRE AL FRIO!



Encontrá en nuestros locales este calzado cómodo, calentito y ver que no vas a querer cambiar por n este invierno.

Ver 12 comentarios más



Natalia Sanabria Sanabria Ponga precio cansa preguntar x cada cosa

22 de mayo a la(s) 5:23 · Me gusta



Uge Gerini ayer las vi en el shopping..están 450 (negras , azules y beige)

El Sábado a la(s) 21:33 · Me gusta

Me gusta · Comentar · Compartir

A : 19 personas les gusta esto.

Ver 12 comentarios más



Natalia Sanabria Sanabria Ponga precio cansa pr cada cosa

22 de mayo a la(s) 5:23 · Me gusta



Uge Gerini ayer las vi en el shopping..están 450 (negras , azules y beige)

El Sábado a la(s) 21:33 · Me gusta

Escribe un comentario

Ventas en internet



PRÜNE
A 553.499 personas les gusta esta página · 5.357 personas están hablando sobre esto

Te gusta Mensaje

Compañía
Sitio oficial Prüne www.prune.com.ar; www.pruneshop.com;
www.twitter.com/pruneargentina;
www.pinterest.com/prunestyle

Fotos Me gusta 553.499 Descarga tu imagen y compártela LOCALES

Información · Sugerir una edición

- 27 de Marzo a la(s) 7:18 · Me gusta · 1
- Silvina Mateu** Hola, quería saber que pasa con la página para comprar on line. Hace ya una semana que en la parte de calzados cuando elijo el modelo no se activan los números para elegir el talle. Esto pasa para todo el calzado (outlet no outlet). Gracias, sds.
27 de Marzo a la(s) 9:18 · Me gusta
- Vane la Morocha** precios, como es eso dl inbox
27 de Marzo a la(s) 16:09 · Me gusta
- Vane la Morocha** ????
27 de Marzo a la(s) 16:09 · Me gusta
- Marinés Astudillo** Es lo más
28 de Marzo a la(s) 16:34 · Me gusta · 1
- Monica Alicata** me gustan
29 de Marzo a la(s) 2:53 · Me gusta
- Lore Amarillo** esto es,, lo que kiero en mi plakr una ,de cada modelo porfavor ,amo las carteras .
29 de Marzo a la(s) 22:58 · Me gusta
- Janet Pereira** me encanta toda la linea de prune!!!! es lo más . me gustan todas las carteras y bolsos !!!!! podrian mandar algo no ajajajaj
30 de Marzo a la(s) 19:42 · Me gusta
- Janet Pereira** voy a tener que hacer un recorrido por el local ajajajaja. me gusta todo...
30 de Marzo a la(s) 19:44 · Me gusta
- PRÜNE** Buenos días Silvina Mateu La página se encuentra funcionando correctamente, recuerda que tenés que seleccionar primero el color para que se active la opción del talle.
Saludos!
3 de abril a la(s) 9:49 · Me gusta
- Lore Amarillo** son a precio coniderado o ay que ser adinerada j
3 de abril a la(s) 13:27 · Me gusta
- Fabiana Luna** ME GUSTA LAS CARTERAS BILLETAS,CALZADOS



consultora
Gabriela Dobler

Ventas en internet



Marcela Diaz esta comida es dietética??

Me gusta · Responder · Hace 20 horas



Comidas ONE Marcela Diaz

Nuestra comida es sana, natural, sin conservantes y sin aditivos.

Tiene información nutricional disponible en la pagina, por lo tanto, puedes encontrar, la cantidad exacta de calorías que necesitas para cada comida.

Saludos

Me gusta · Hace 5 horas



Escribir una respuesta...



Pablo Sergio Bassi me gusto. está muy bueno

Me gusta · Responder · 1 · 22 de mayo a la(s) 9:48 a través de celular



Zergio Recabarren MARAVILLAS PAOLA. ..muy bueno.

Me gusta · Responder · El Sábado a la(s) 21:11 a través de celular



Karu Tome Q bueno pero tamos lejos suerte!!

Me gusta · Responder · El Sábado a la(s) 19:35 a través de celular



Adriana Cudos OJALA ESTUVIERA EN PERGAMINO

Me gusta · Responder · El Sábado a la(s) 17:39



Pupigonalez Gonzalez Que pena que estén lejos

Me gusta · Responder · El Sábado a la(s) 11:38 a través de celular



Liliana Queirolo CREI QUE ERA EN LA FALDA, ME QUEDA UN POCO LEJOS

Me gusta · Responder · 23 de mayo a la(s) 19:22



Ro Palazzo que rico ! Negocio nuevo? quien cocina ?

Me gusta · Responder · 22 de mayo a la(s) 15:48



Silvia Inés Retamar lástima que no está cerca de mi casa, sino ya la pido.

Me gusta · Responder · 21 de mayo a la(s) 18:23



Juan Carlos Llana mandame algo , que tengo hambre

Me gusta · Responder · 21 de mayo a la(s) 18:16



Manuela Bo gracias ya vamos a ver jose

Me gusta · Responder · El Sábado a la(s) 10:13

www.gdconsultora.com.ar

Buenas tardes, Tenemos stock inmediato, si es un celular sin linea y libre para cualquier empresa, posee conexión mini USB Esperamos tu oferta CBtelefonía ... Si usted necesita envíos a domicilio puede verlos detallados en la publicación "Recuerde la oferta es un compromiso de compra" - Hace 39 días.

que tal pregunto, este tel se puede usar para conectar a un router y usar el sistema 3g para pc. necesito usarlo para telefonía IP. gracias

Buenas tardes, Tenemos stock inmediato, puedes usarlo tranquilamente como modem Esperamos tu oferta CBtelefonía ... Si usted necesita envíos a domicilio puede verlos detallados en la publicación "Recuerde la oferta es un compromiso de compra" - Hace 40 días.

Hola...si compro dos, el envío no se duplica en valor verdad?...otra pregunta: está en español el teléfono?

Buenas tardes, Tenemos stock inmediato, el envío es solo por 1, son equipos nacionales por ende son en español Esperamos tu oferta CBtelefonía ... Si usted necesita envíos a domicilio puede verlos detallados en la publicación "Recuerde la oferta es un compromiso de compra" - Hace 44 días.

hola tiene wifi y android y cuanto me sale el envío a ramos Mejía

Buenas tardes, Tenemos stock inmediato, en todos los productos que esta consultando no poseen lo que necesita, el celular mas economico con android cuesta \$999.99 no existe nada tan barato como lo que usted busca Esperamos tu oferta CBtelefonía ... Si usted necesita envíos a domicilio puede verlos detallados en la publicación "Recuerde la oferta es un compromiso de compra" - Hace 45 días.

Hola ! Este celular sirve para usarlo como modem 3g ?

Buenas tardes, gracias por comunicarse con nosotros, SIRVE PARA USARLO COMO MODEM 3G .CBTELEFONIA "recuerde la oferta es un compromiso de compra" - Hace 47 días.

tengo 300 puede ser????????????????porfa me re gusto el celu

Buenas tardes, Tenemos stock inmediato, el precio es el publicado Esperamos tu oferta CBtelefonía ... Si usted necesita envíos a domicilio puede verlos detallados en la publicación "Recuerde la oferta es un compromiso de compra" - Hace 49 días.

hola cuanto vale el envío a general Pico la Pampa y cuanto tarda en llegar.....gracias

Buenas tardes, Tenemos stock inmediato, Esperamos tu oferta CBtelefonía ... Si usted necesita envíos a domicilio puede verlos detallados en la publicación "Recuerde la oferta es un compromiso de compra" - Hace 49 días.

GD

consultora
Gabriela Dobler

Ventas en internet



Lolamur Calzados compartió la foto de Lolamur Calzados.
23 de mayo

Art 500 SIMIL GAMUZON
Color: suela
Talle: 35 al 40
Precio:
Efectivo: \$290.-
Tarjeta: \$320.-

Se pueden retirar por Banfield o realizamos envios a todo el pais. El pago puede ser: efectivo o tarjeta de credito a traves de mercado pago. Cualquier consulta a tu disposicion. Saludos! Jesica



Lolamur Calzados

Biografía

Ahora

****Banco Comafi****

Me gusta · Comentar

4 4 16

Tu experiencia de compra en Lolamur Calzados

De Lolamur Calzados · lunes, 20 de septiembre de 2010

Chicas: este espacio fue creado para que nos dejes tu comentario sobre: atención, envío, etc...De tal manera, al conocer tu experiencia de compra, me ayudan para seguir

Me gusta · Comentar

10 52 1

A 9 personas les gusta esto.

Compartido una vez

Ver comentarios anteriores

50 de 52



Natalia Soledad muy buenos los calzados, comodos sobre todo, economicos y la atencion excelente... besos

20 de septiembre de 2010 a la(s) 19:31 · Me gusta · 1



Laura Karina Babincak Me encantan los zapatos, tengo varios de Lolamur! Excelente atención! 100% recomendable! Besos!

20 de septiembre de 2010 a la(s) 20:17 · Me gusta · 1



Lale Davies Rodriguez Excelente atención y calidad. Los recomiendo!!!!!!besos!!!!!!

20 de septiembre de 2010 a la(s) 21:07 · Me gusta · 1



Barbara Montes Muy buena onda Jesi y los zapatos ni hablar, tengo 3 pares y seguro no son los ultimos!!!

www.gdconsultora.com.ar

GD

consultora
Gabriela Dobler

!!!MUCHAS GRACIAS!!!

www.gdconsultora.com.ar