

Test: ¿Realmente saben vender sus vendedores?

El que su equipo de vendedores logre ventas extraordinarias y cumpla con sus metas mensuales, no es asunto de casualidades ni de suerte. ¡Es asunto de conocimientos y de técnicas! En este test, desarrollado por La Universidad de las Ventas (www.uventas.com) el Gerente de Ventas encontrará veinte áreas cruciales del conocimiento de un vendedor, que más impactan su curva de ventas.

Lea cada pregunta. Luego escoja cuál intensidad de respuesta (del 1 al 10) coincide más con la realidad de su empresa y de su equipo de ventas. Finalmente, sume los puntos asignados en cada una de las veinte preguntas para conocer el nivel de tecnicidad en ventas que su equipo maneja. Vea el análisis de los puntajes al final.

Pregunta 1:

¿Tienen bien claro sus vendedores quién es el "Prospecto Meta Ideal" de su producto o servicio, de tal manera que puedan hacer labor efectiva de prospectación, evitando perder el tiempo con aquellos que menos posibilidades tienen de comprarles?

Nunca lo hacen.		Generalmente no lo hacen.		A veces lo hacen.		Generalmente lo hacen.		Siempre lo hacen.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pregunta 2:

¿Saben sus vendedores qué preguntas hacer para identificar las necesidades específicas del prospecto o cliente, de tal manera que puedan orientar la presentación de ventas a solventar esas necesidades identificadas?

Nunca lo hacen.		Generalmente no lo hacen.		A veces lo hacen.		Generalmente lo hacen.		Siempre lo hacen.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pregunta 3:

¿Saben sus vendedores cómo vender valor (value) en lugar de vender sólomente precio?

Nunca lo hacen.		Generalmente no lo hacen.		A veces lo hacen.		Generalmente lo hacen.		Siempre lo hacen.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pregunta 4:

¿Saben sus vendedores cómo lograr que les den la primera cita, y no terminan "quemando" la presentación por teléfono?

Nunca lo hacen.		Generalmente no lo hacen.		A veces lo hacen.		Generalmente lo hacen.		Siempre lo hacen.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pregunta 5:

¿Sabes tus vendedores cómo convertir las características del producto o servicio en beneficios para el cliente?

Nunca lo hacen.		Generalmente no lo hacen.		A veces lo hacen.		Generalmente lo hacen.		Siempre lo hacen.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pregunta 6:

¿Conocen sus vendedores las técnicas psicológicas existentes para "entrar en frecuencia" con el cliente, haciendo mimetismo?

Nunca lo hacen.		Generalmente no lo hacen.		A veces lo hacen.		Generalmente lo hacen.		Siempre lo hacen.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pregunta 7:

Conocen sus vendedores por lo menos 5 diferentes formas de realizar el cierre de ventas para un mismo producto o servicio?

Nunca lo hacen.		Generalmente no lo hacen.		A veces lo hacen.		Generalmente lo hacen.		Siempre lo hacen.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pregunta 8:

¿Manejan sus vendedores un "Banco de Objeciones" que contenga por lo menos 5 diferentes respuestas para cada una de las principales objeciones que más frecuentemente escuchan de boca de los clientes?

Nunca lo hacen.		Generalmente no lo hacen.		A veces lo hacen.		Generalmente lo hacen.		Siempre lo hacen.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pregunta 9:

¿Conocen sus vendedores los dos modelos básicos para hacer crecer una cartera de ventas (el horizontal y el vertical) y los aplican para lograr sus metas mensuales de ventas?

Nunca lo hacen.		Generalmente no lo hacen.		A veces lo hacen.		Generalmente lo hacen.		Siempre lo hacen.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pregunta 10:

¿Sabes tus vendedores cómo pasar de vender intermitentemente del hemisferio cerebral izquierdo del cliente, a vender a su hemisferio cerebral derecho?

Nunca lo hacen.		Generalmente no lo hacen.		A veces lo hacen.		Generalmente lo hacen.		Siempre lo hacen.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pregunta 11:

¿Conocen sus vendedores cuáles son las "palabras malditas" que nunca deben emplear al hacer la presentación de ventas (porque más bien cierran la mente del cliente) y si usan las 250 palabras que más ventas cierran en el mundo?

Nunca lo hacen.		Generalmente no lo hacen.		A veces lo hacen.		Generalmente lo hacen.		Siempre lo hacen.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pregunta 12:

¿Comprenden sus vendedores que conocer el producto a la perfección, ser expertos en el producto o servicio, no los convierte en vendedores?

Nunca lo hacen.		Generalmente no lo hacen.		A veces lo hacen.		Generalmente lo hacen.		Siempre lo hacen.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pregunta 13:

¿Sabes sus vendedores identificar instantáneamente cuál de los 5 Grandes Motivos de Compra está dominando la mente de su cliente o prospecto, y pueden inclinar su presentación de ventas para orientarla a ese motivo en particular?

Nunca lo hacen.		Generalmente no lo hacen.		A veces lo hacen.		Generalmente lo hacen.		Siempre lo hacen.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pregunta 14:

¿Conocen sus vendedores cuáles son los cuatro pasos cruciales para preparar una rápida "Argumentación de Ventas" antes de contactar con el cliente o prospecto?

Nunca lo hacen.		Generalmente no lo hacen.		A veces lo hacen.		Generalmente lo hacen.		Siempre lo hacen.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pregunta 15:

¿Pueden sus vendedores leer las "Señales Psicológicas de Compra" que el prospecto o cliente les está enviando, y aplican la técnica antes de intentar el cierre de la venta?

Nunca lo hacen.		Generalmente no lo hacen.		A veces lo hacen.		Generalmente lo hacen.		Siempre lo hacen.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pregunta 16:

¿Sabes sus vendedores cómo pasar del plano de ser "Informadores" (sólo informar) al plano de "Persuasores" (cerradores de ventas)?

Nunca lo hacen.		Generalmente no lo hacen.		A veces lo hacen.		Generalmente lo hacen.		Siempre lo hacen.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pregunta 17:

¿Comprenden sus vendedores la importancia de la venta cruzada y la venta adicional, y conocen y aplican sus técnicas para lograrla en cada visita o contacto con los clientes?

Nunca lo hacen.		Generalmente no lo hacen.		A veces lo hacen.		Generalmente lo hacen.		Siempre lo hacen.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pregunta 18:

¿Manejan sus vendedores una reserva de argumentos "As bajo la Manga" que sacan de inmediato cuando la venta está a punto de caérseles?

Nunca lo hacen.		Generalmente no lo hacen.		A veces lo hacen.		Generalmente lo hacen.		Siempre lo hacen.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pregunta 19:

¿Manejan sus vendedores una "Matriz de Venta Competitiva" que les permita ganar clientes a la competencia?

Nunca lo hacen.		Generalmente no lo hacen.		A veces lo hacen.		Generalmente lo hacen.		Siempre lo hacen.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pregunta 20:

¿Manejan sus vendedores las herramientas y las tácticas más efectivas para mantener "presencia de marca" ante el cliente, evitando así la penetración de la competencia y cimentando fidelidad de su cartera?

Nunca lo hacen.		Generalmente no lo hacen.		A veces lo hacen.		Generalmente lo hacen.		Siempre lo hacen.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

¿CÓMO SALIÓ?

El test lleva a cuatro diferentes intensidades de conocimiento técnico sobre gestión de ventas por parte de su equipo de vendedores:

a. EXCELENTE: De 180 a 200 puntos.

Felicitaciones. Sus vendedores manejan una intensidad de conocimiento tal que debería estarles permitiendo una sobresaliente tasa de cierre de ventas comparado con el potencial de su mercado. Muy probablemente los clientes de su cartera los ven como adecuados asesores y gozan de alta credibilidad y aceptación de sus propuestas comerciales. Recomendación: No descuide su motivación y desarrollo técnico. Pula su expertaje en ventas frecuentemente por medio de charlas, películas y lecturas. Manténgalos actualizados y fortalezca continuamente su nivel motivacional.

b. BUENO: De 140 a 179 puntos.

Muy bien. Usted debe haber respondido a la mayoría de las preguntas con 7 u 8, o su promedio se ubica en ese rango. Su equipo de vendedores debería estar llegando cerca de su meta mensual de ventas, aunque en la curva de ventas se notan algunos "valles". Este puntaje indica que aún hay bastante posibilidad de mejoramiento en conocimiento técnico del proceso de las ventas, por lo que es muy recomendable que identifique en cuáles áreas específicas del proceso de la venta sería recomendable pulir sus habilidades y técnicas. Piense en un programa de capacitación que pueda llevarlos al nivel siguiente del escalafón de conocimientos.

c. DEFICIENTE: De 80 a 139 puntos.

La mayoría de sus respuestas se ubicaron entre 4 y 6, o su promedio se ubica en ese rango. Sus vendedores manifiestan un peligroso desconocimiento de las herramientas y técnicas más efectivas para vender. Es probable que su empresa sufra de una marcada tasa de rotación de vendedores por encima de otras empresas similares, y de bajos niveles de motivación. Esto podría estar llevando a pérdida de ventas, y posiblemente estaría abriéndole la puerta a la penetración de la competencia. Mejore su proceso de selección de nuevos vendedores; desarrolle un buen programa de inducción a la empresa que no sólo incluya conocimiento del producto. Y recuerde que no puede pedirle a los vendedores resultados en ventas, si no los ha dotado primero con conocimientos prácticos sobre cómo vender. Capacítelos. Un equipo bien capacitado en ventas vende, según las estadísticas y la experiencia, hasta un 300 por ciento más que uno que se ubica en este nivel de puntaje.

d. PELIGRO INMINENTE: De 20 a 79 puntos.

Su caso amerita una atención urgente. Es probable que sus representantes sean expertos en el producto, pero muy posiblemente no están ejerciendo como vendedores. En este nivel de intensidad de conocimientos sobre técnicas de ventas, es muy posible que su tasa de conversión (prospectos contactados versus vendidos) sea sumamente baja y que sus costos por contacto sean altísimos. Su competencia debe haber penetrado ya la cartera de clientes de su empresa y es posible que la curva de ventas de los últimos meses o años lo demuestre claramente. Usted y su equipo necesitan ayuda inmediata. Realice en el corto plazo un diagnóstico de su sistema de ventas completo (incluyendo perfil de sus vendedores). Intensifique su función como "coach" de sus vendedores, guiándolos en sus procesos hasta el cierre de ventas. Invierta en un sólido programa de capacitación, dotándolos con herramientas y técnicas que les ayuden a convertirse en un eficiente equipo de ventas.
