



**Nueva Era  
Empresarial**

# **Ventas y servicio al cliente**

Sábado 24 de octubre de 2020

Jorge Francisco León  
Álvaro Cifuentes



Nueva Era  
Empresarial

# **VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE**

**Usted aprenderá hoy:**

- 1. Etapas de los procesos de compra y venta**
- 2. Gestión del servicio al cliente**
- 3. Gestión de equipos comerciales**



Nueva Era  
Empresarial

# **1. ETAPAS DE LOS PROCESOS DE COMPRA Y VENTA**



EL PROCESO DE

# TOMA DE DECISIONES

LOGROS

TIPO DE  
INTELIGENCIA

RACIONAL

EMOCIONAL

KINÉSICA

DESCRIPTIVO

MOTIVACIONAL

DECISORIO

LENGUAJE

SUSTANTIVO

ADJETIVO

VERBO

TEMA

PRODUCTO

BENEFICIOS

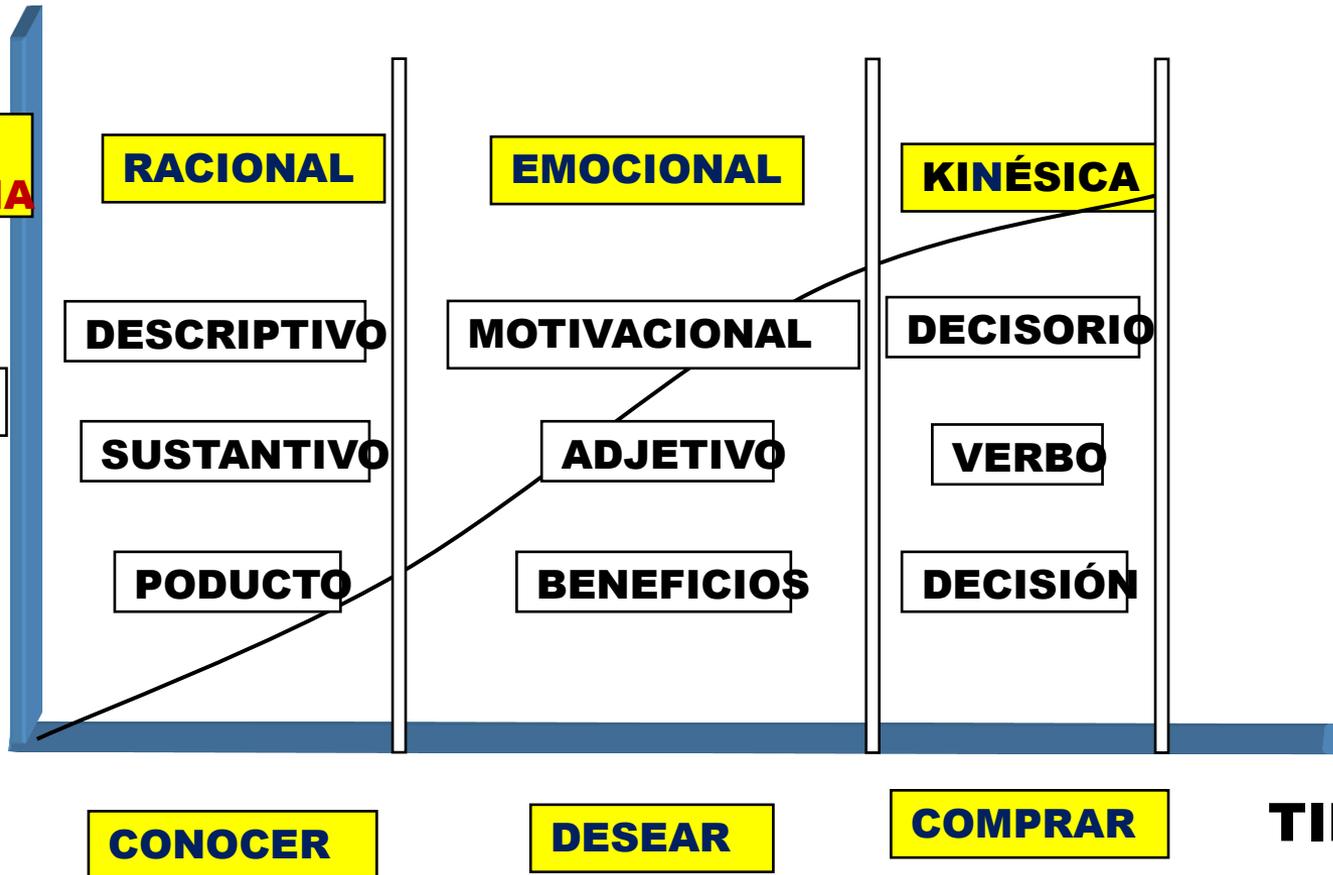
DECISIÓN

CONOCER

DESEAR

COMPRAR

TIEMPO





Maduración  
Decisión

EL PROCESO DE

# TOMA DE DECISIONES DE COMPRA

Tiempo

**PRE**

**VISITA**

**POST**

**RECONOCE NECESIDAD  
BUSCA INFORMACIÓN  
IDENT. ALTERNATIVAS**

**CONOCE**

**COMPARA**

**EVALÚA**

**LE GUSTA**

**DESEA COMPRAR**

**DECIDE / COMPRA**

**USA**

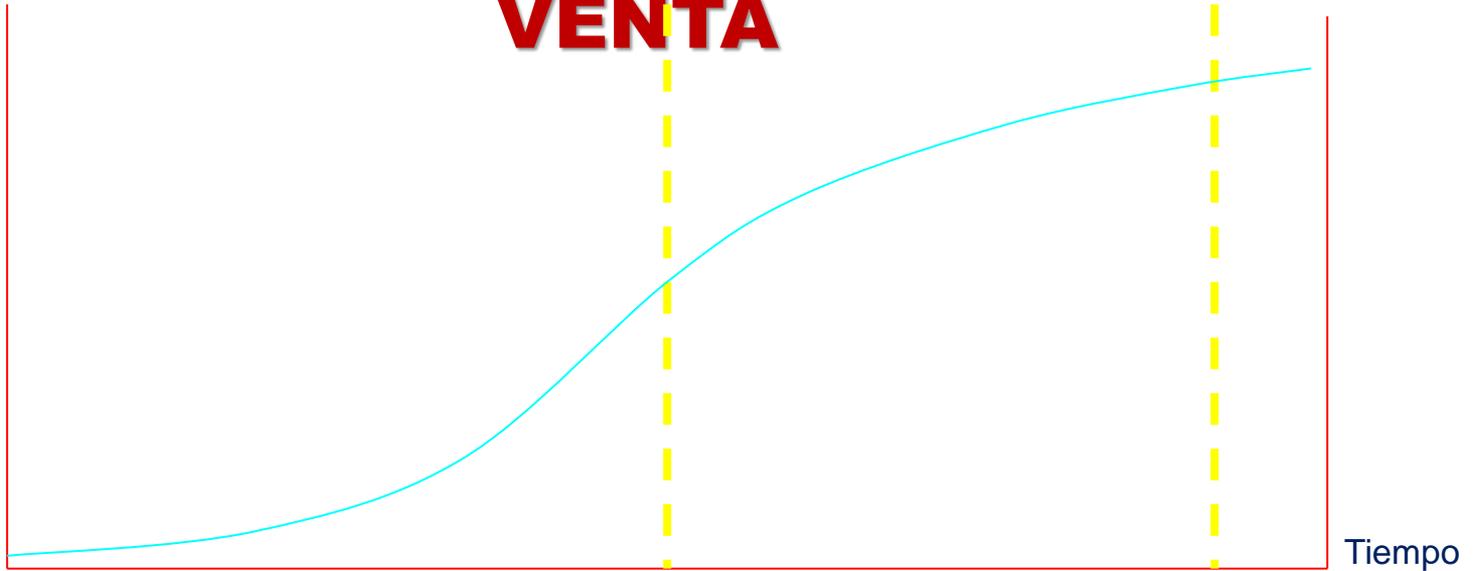
**VUELVE A COMPRAR**

**RECOMIENDA**



EL PROCESO  
**VENTA**

Maduración  
Decisión



**PRE**

**VENTA**

**POST**

**PLANEACIÓN  
PROSPECTAC.  
PREPARACIÓN  
PRE CONTACTO**

**CONTACTO**

**ATENCIÓN**

**DEMOSTRACIÓN**

**INTERÉS**

**SOLUCIÓN OBJ.**

**DESEO**

**CIERRE**

**INFORMACIÓN  
SERVICIO  
SEGUIMIENTO**



Nueva Era  
Empresarial

# **E-COMMERCE**

**comercio electrónico**

**Proceso de**

**compra, venta o intercambio de bienes, servicios e información**

**a través de las redes de comunicación:**

**internet, cable o TV interactiva**



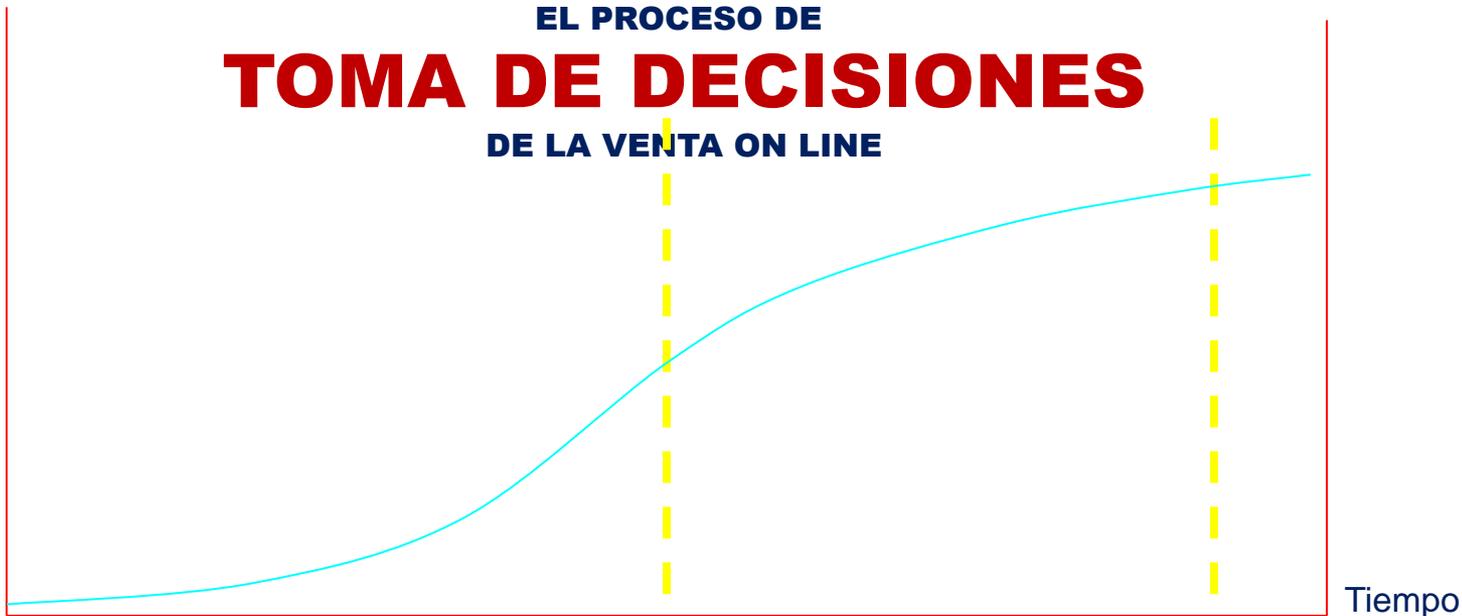
## **E-COMMERCE (II)**

Es un sistema para hacer negocios  
desde cualquier lugar del mundo  
hasta cualquier lugar del mundo  
a cualquier hora  
a través de un canal electrónico  
sin la presencia física: (1) de un vendedor (2) de un producto  
mediante pago online



Maduración  
Decisión

# EL PROCESO DE **TOMA DE DECISIONES** DE LA VENTA ON LINE



**PRE**

**VENTA**

**POST**

PLANEACIÓN  
PROSPECTAC.  
PREPARACIÓN  
PRE CONTACTO



CONTACTO ON LINE

ATENCIÓN ON LINE

DEMOSTR ON / OFF  
VALIDAC OFERTA OFF



INTERÉS ON / OFF  
SOLUC. OBJEC.  
ON / OFF LINE

DESEO OFF LINE



PEDIDO ON LINE  
PAGO ON LINE



VERIFICAR PAGO  
ORDENAR ENTREGA  
VERIFICAR RECEPC  
SATISFACCIÓN

# PROCESO DE VENTA

<b>PLANEACIÓN</b>	Estudio y desarrollo de nuevos productos
<b>PROSPECTACION</b>	Estudio y conoc. cliente: necesidades, perfil, hábitos
<b>PREPARACIÓN</b>	Actualización bases de datos
<b>PRE CONTACTO</b>	Plan de trabajo y motivación Plan Diario - Metas Preparación
<b>CONTACTO</b>	Saludo Rompimiento del hielo Las primeras palabras Diagnosticar motivos y necesidades Preguntar, escuchar, observar
<b>ATENCIÓN</b>	Llamar la atención – Motivar Técnicas de comunicación Lenguaje Verbal, gestual - Psicolingüística Preparación de argumentos Perfecto conocimiento productos, portafolio Perfecto conocimiento políticas de la Compañía Personalizar presentación
<b>DEMOSTRACIÓN</b>	Cómo despertar interés (preguntas-argumentos-acciones) Empatía Parfraseo
<b>INTERÉS</b>	Establecer tipos objeciones Analizar causas objeciones Diseñar manual de solución de objeciones
<b>SOLUCIÓN OBJEC.</b>	Solucionar objeciones Verificar solución Generar deseo Identificar señales de compra
<b>CIERRE</b>	Lenguaje, actitudes y comportamientos cerradores Aplicar técnicas de cierre Cerrar
<b>SERVICIO INFORMACIÓN SEGUIMIENTO</b>	Inform.: confirmación recepción positiva pedido Información especial (cumpleaños, ocasiones especiales, retroalimentación) Disonancia cognocitiva Identificar futuras necesidades Acordar / confirmar / insinuar fecha próxima visita Solicitar nuevos clientes Sugerir futuros pedidos

# PROCESO DE COMPRA

**PRE**

**RECONOCE NECESIDAD  
BUSCA INFORMACIÓN  
IDENTIFICA ALTERNATIVAS**

**V  
I  
S  
I  
T  
A**

**CONOCE  
COMPARA**

**EVALÚA  
LE GUSTA  
DESEA COMPRAR**

**DECIDE / COMPRO**

**POST**

**USA  
VUELVE A COMPRAR  
RECOMIENDA**

Tiempo



Nueva Era  
Empresarial

## **2. GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE**



# **CALIDAD DEL SERVICIO**

**UN SERVICIO DE CALIDAD  
ES AQUEL QUE CUMPLE  
CON LOS REQUERIMIENTOS,  
CONDICIONES Y NECESIDADES  
DEL CLIENTE**

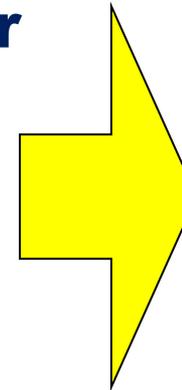


Concepto

# GESTIÓN DEL SERVICIO

**Modelo para...**

- **conceptualizar**
- **mejorar**



**El servicio  
a los  
clientes**



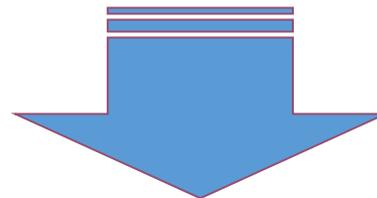
Objetivos de la  
**GESTIÓN DEL SERVICIO**

**Desarrollar procesos**

**Todos los niveles**

**Todas las personas**

**Hagan lo que sea necesario**



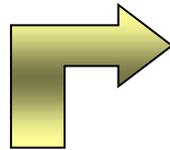
**Satisfacer necesidades del cliente**



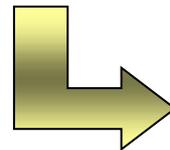
Nueva Era  
Empresarial

Objetivos de la  
**GESTIÓN DEL SERVICIO**

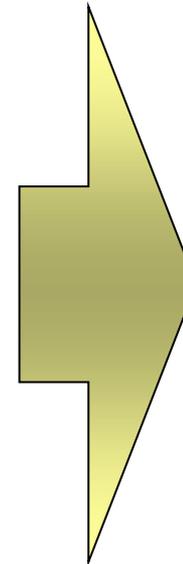
**Definir**  
de una manera



**Clara**



**Comunicable**



**CALIDAD**



Funciones de la

# **GESTIÓN DEL SERVICIO**

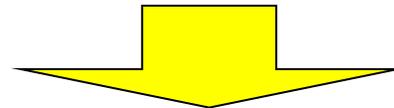
## **Crear cultura de servicio**

- ★ **Programas de motivación**
- ★ **Consecución y suministro de recursos**
- ★ **Creación de expectativas de CALIDAD**
- ★ **Eliminación de obstáculos**
- ★ **Ayuda para el mejoramiento de situaciones y problemas**
- ★ **Promoción de la idea de que CALIDAD = RESULTADOS**

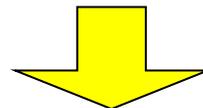


Funciones de la  
**GESTIÓN DEL SERVICIO**

**Definir la diferencia entre nuestra compañía  
y la competencia**



**en la mente y experiencia del cliente**



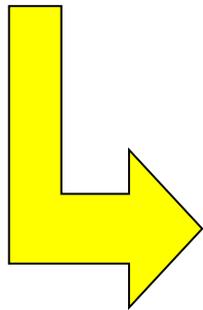
**para que sea significativa y valiosa para él**



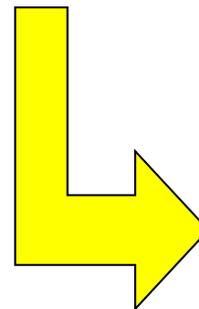
Nueva Era  
Empresarial

Funciones de la  
**GERENCIA DEL SERVICIO**

***CREAR  
CULTURA***



**MEDICIÓN**



**COMUNICAR  
RESULTADOS**



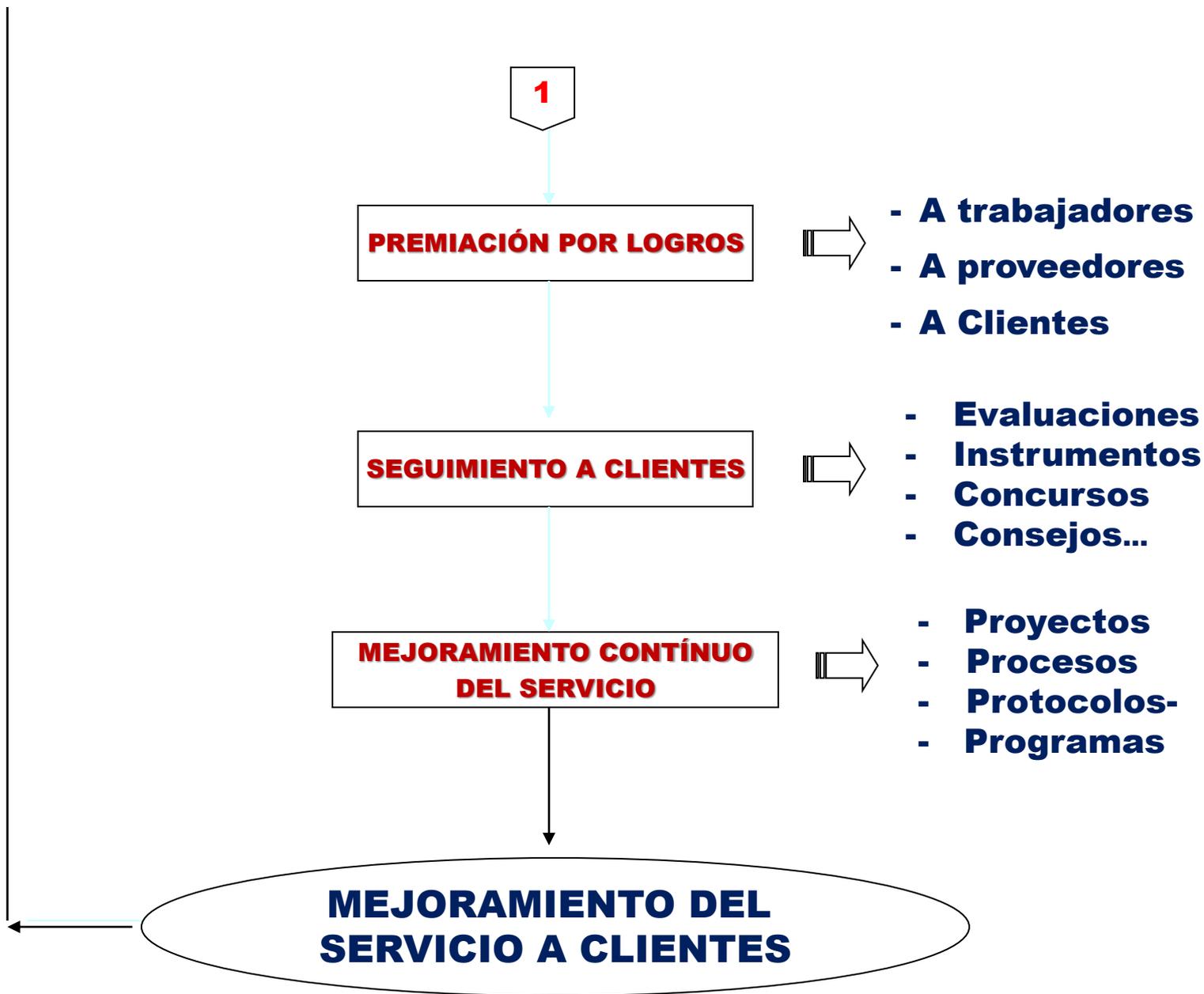
Nueva Era  
Empresarial

**Proceso de mejoramiento del servicio**  
**¿Cómo se logra**  
**una cultura de servicio?**

# PROCESO DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO



# PROCESO DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO





# **Proceso de mejoramiento del servicio**

## **Resumen**

- 1. Apoyo directivo**
- 2. Conocimiento de los clientes**
- 3. Implementación de un programa de calidad del Servicio**
- 4. Gestión del Talento Humano para el Servicio**
- 5. Premiación por logros**
- 6. Seguimiento a Clientes**
- 7. Mejoramiento continuo del proceso**



## EL TRIÁNGULO DEL SERVICIO





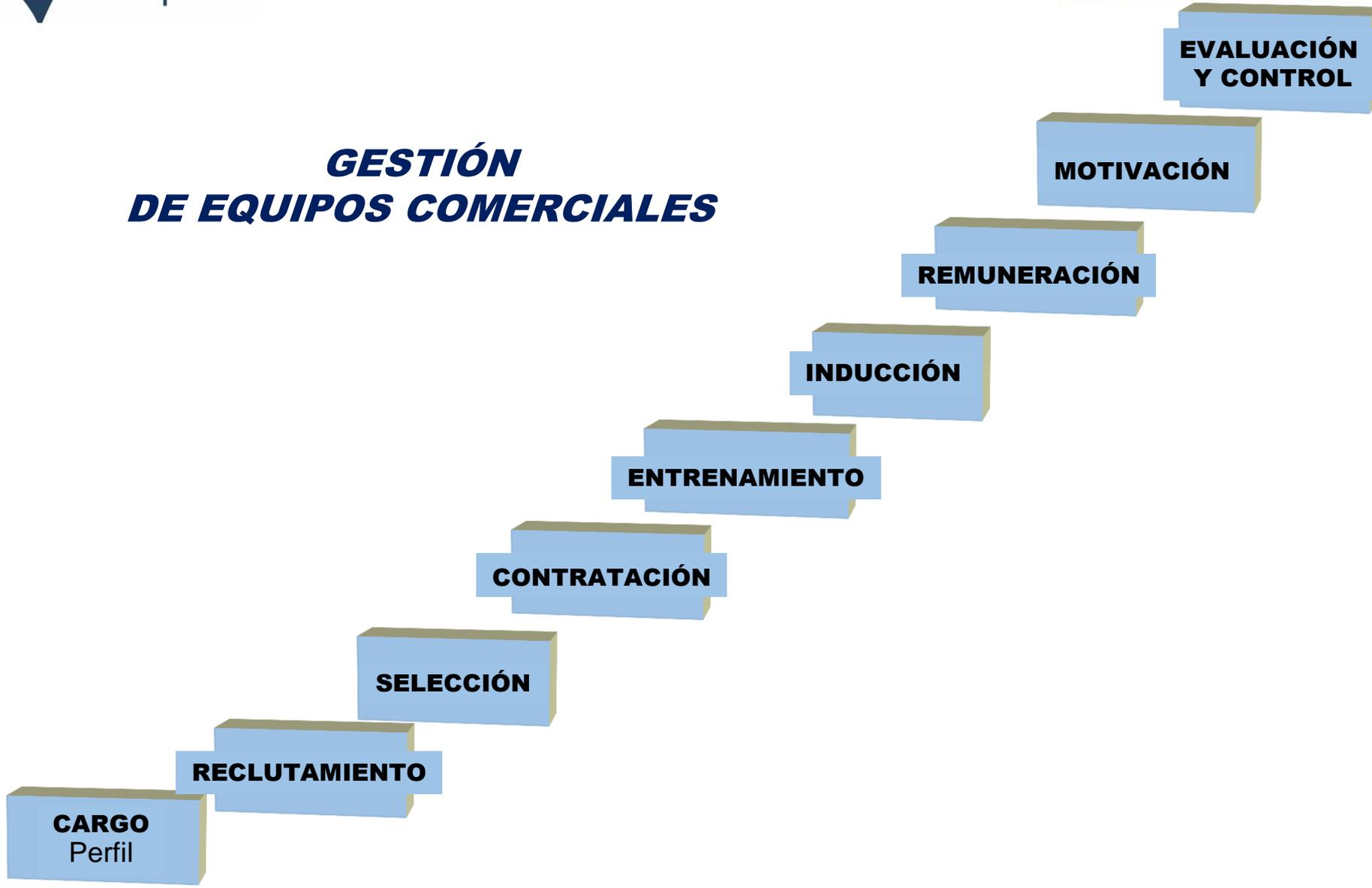
Nueva Era  
Empresarial

# **3. GESTIÓN DE EQUIPOS COMERCIALES**



Nueva Era  
Empresarial

## ***GESTIÓN DE EQUIPOS COMERCIALES***





**Nueva Era  
Empresarial**

**Les deseamos éxito  
al aplicar  
lo aprendido en el Diplomado**