

Vender en tiempos difíciles

APRENDE A GANARTE LA CONFIANZA DEL CLIENTE

Ser comercial en tiempos de vacas flacas es un trabajo difícil. Por eso, Tom Hopkins, autor de *Vender en tiempos difíciles* (Empresa Activa) sugiere, ante todo, asumir que vender es servir y también tener en cuenta tanto el aspecto emocional como racional de la venta. Además, señala los siguientes puntos como los que hacen que un comercial venda más que otro:

1. Gustar al cliente. Cuida no solo lo que dices, sino lo que expresas con tu aspecto, tus gestos, tus ojos, tu sonrisa, si estrechas la mano con firmeza, si caminas erguido, etc. Piensa que al cliente le interesa lo que sabes del producto, pero más lo que él te interesa. Antes de una reunión, olvídate de tus preocupaciones y concéntrate en el tema que vas a tratar con el cliente y en darle respuestas adecuadas.

2. Hacer que confíe en ti. Una forma de ir ganándote su confianza es comunicarle tus objetivos. Por ejemplo, al inicio de una reunión, anúnciale qué le vas a presentar, así evitarás la resistencia que supone la sospecha de que le vas a hacer perder el tiempo. Invítale también a rechazar tu propuesta si no la encuentra adecuada.

3. Lograr que te escuche. Tienes que darle credibilidad y no solo sobre lo que vendes, sino sobre ti mismo. Por eso, apóyate en referencias sobre ti y tu producto de otros clientes y comenta anécdotas que te puedan ayudar. Explica también la exitosa trayectoria de tu compañía y lo orgulloso que estás de representarla. Nunca ataques a la competencia.

4. Dejarle hablar. Es importante permitir o incitar a que el cliente explique sus necesidades. Si no lo hace proactivamente, pregúntale tú hasta tener bastante información para ofrecerle una propuesta ajustada a sus necesidades.

5. Resume sus necesidades. Para asegurarte de que has obtenido la información correcta, resume el contenido del encuentro, centrándote en las necesidades del cliente y observando sus reacciones al oír las de tu boca.

