



Este proyecto está
cofinanciado por la
Unión Europea



1



Este proyecto está
cofinanciado por la
Unión Europea



RESUMEN DEL TALLER 1

2

INSPYRAME UE  Este proyecto está cofinanciado por la Unión Europea  Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay  Eurocámara Uruguay

“Nada sucede hasta que alguien hace una venta”

Revisa tus creencias limitantes

Vender es hacer una propuesta a alguien

¡y conseguir que este la acepte!

Identificar tu público objetivo

Conocer (agregar la dimensión humana)

Ofrecer algo de valor ¡para el otro!

3

INSPYRAME UE  Este proyecto está cofinanciado por la Unión Europea  Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay  Eurocámara Uruguay

Lo que el cliente realmente compra

Lo que entregamos



4

INSPYRAME UE

Este proyecto está cofinanciado por la Unión Europea

Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay

Eurocámara Uruguay

¿Qué compran las personas?

5

INSPYRAME UE

Este proyecto está cofinanciado por la Unión Europea

Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay

Eurocámara Uruguay

No compran productos, compran soluciones



6

INSPYRAME UE  Este proyecto está cofinanciado por la Unión Europea  Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay  Eurocámara Uruguay

No compran características, compran beneficios

Diga “hola” al iPod
Más de 1.000 canciones en su bolsillo



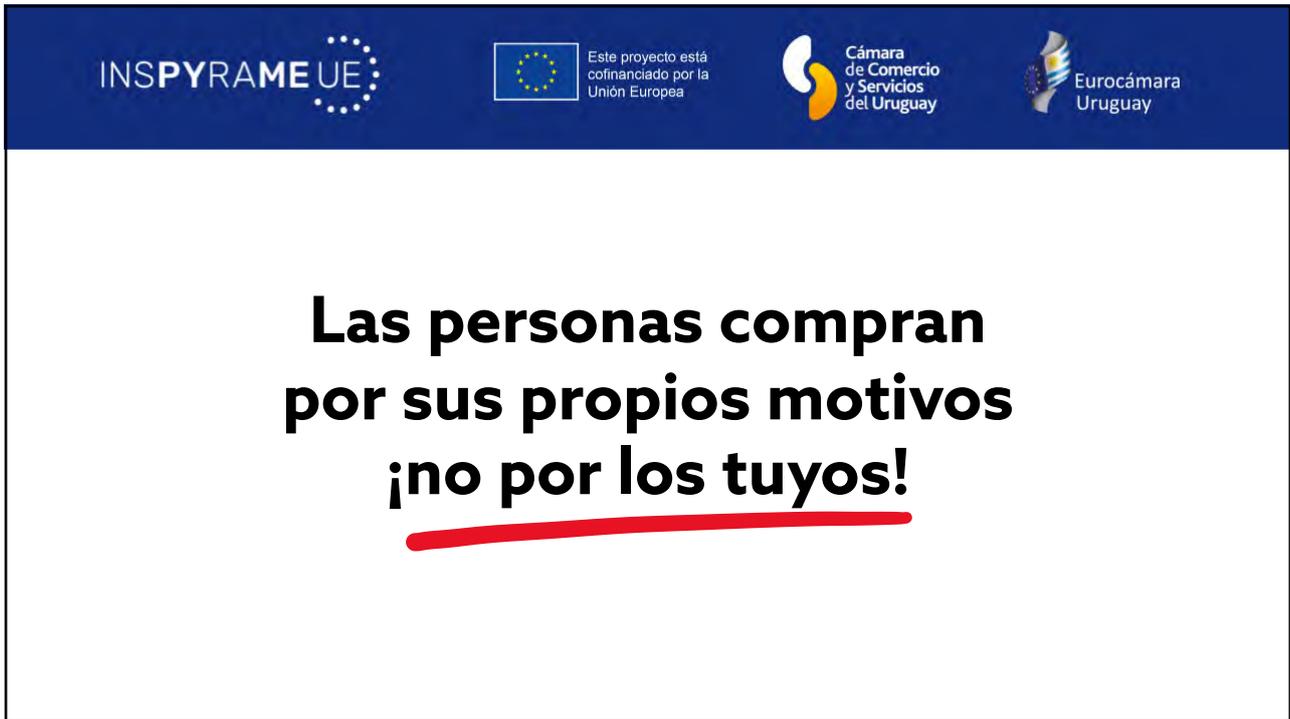
7

INSPYRAME UE  Este proyecto está cofinanciado por la Unión Europea  Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay  Eurocámara Uruguay

Compran lo que el producto (o servicio) les hará sentir




8



INSPYRAME UE

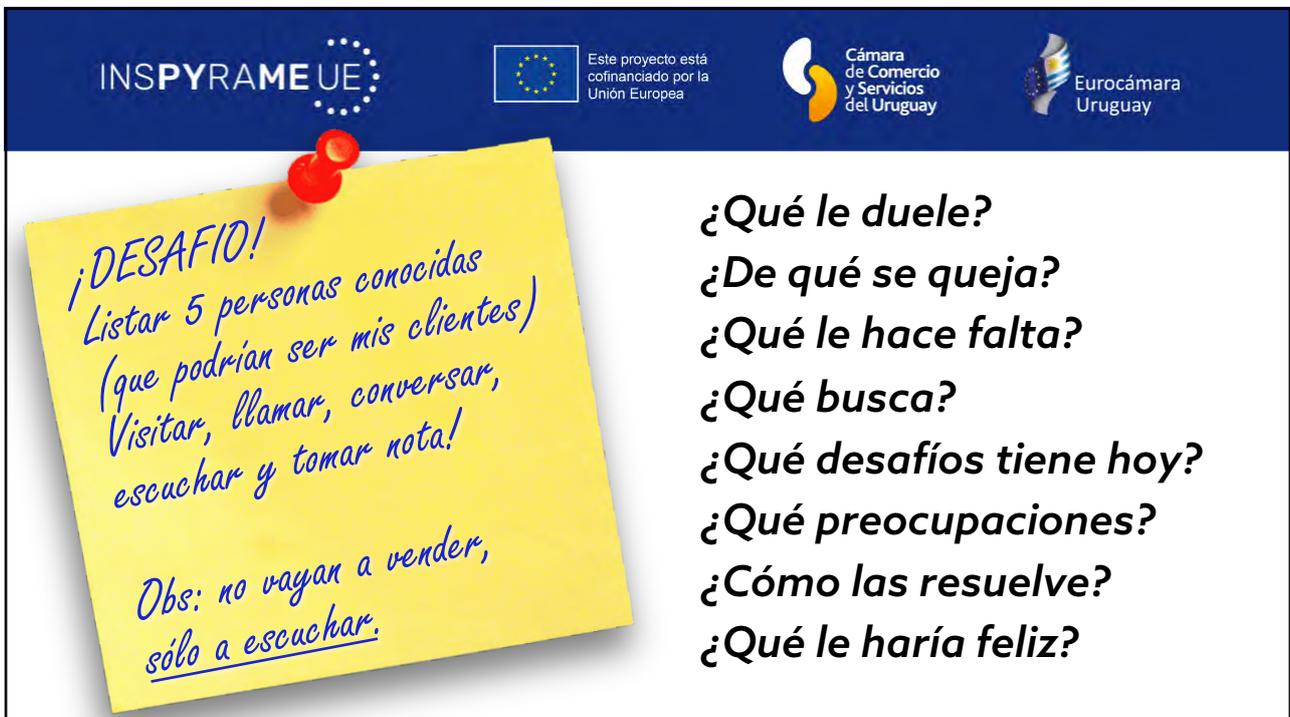
Este proyecto está cofinanciado por la Unión Europea

Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay

Eurocámara Uruguay

Las personas compran por sus propios motivos ¡no por los tuyos!

9



INSPYRAME UE

Este proyecto está cofinanciado por la Unión Europea

Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay

Eurocámara Uruguay

¡DESAFIO!
 Listar 5 personas conocidas (que podrían ser mis clientes)
 Visitar, llamar, conversar, escuchar y tomar nota!
 Obs: no vayan a vender, sólo a escuchar.

- ¿Qué le duele?
- ¿De qué se queja?
- ¿Qué le hace falta?
- ¿Qué busca?
- ¿Qué desafíos tiene hoy?
- ¿Qué preocupaciones?
- ¿Cómo las resuelve?
- ¿Qué le haría feliz?

10

INSPYRAME UE  Este proyecto está cofinanciado por la Unión Europea  Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay  Eurocámara Uruguay

Conversatorio (10 minutos)

11

INSPYRAME UE  Este proyecto está cofinanciado por la Unión Europea  Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay  Eurocámara Uruguay

¿Por qué no compran de mí a pesar de todo lo que hago?

12




Este proyecto está
cofinanciado por la
Unión Europea



Cámara
de Comercio
y Servicios
del Uruguay



Eurocámara
Uruguay

5 motivos por los que no compran de ti

Tus clientes son ignorantes

Tu producto no tiene sentido en sus vidas

No ven valor agregado

No ven lo que tú ves (diferenciales)

No les resulta accesible

13




Este proyecto está
cofinanciado por la
Unión Europea



Cámara
de Comercio
y Servicios
del Uruguay



Eurocámara
Uruguay

**La forma más fácil de mejorar nuestra técnica
de ventas es OBSERVAR**

*COMO COMPRAMOS
COMO LOS OTROS COMPRAN
COMO NUESTROS CLIENTES COMPRAN*

14

INSPYRAME UE  Este proyecto está cofinanciado por la Unión Europea  Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay  Eurocámara Uruguay

Nos dividimos en grupos de 3

¿Ustedes son compradores?

¿Por qué compran?
¿Cómo es el proceso cuando compran?

15

INSPYRAME UE  Este proyecto está cofinanciado por la Unión Europea  Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay  Eurocámara Uruguay

Proceso típico de compra

- 1) Aprendizaje y descubrimiento**
- 2) Consideración de la solución**
- 3) Decisión de compra**
- 4) Entrega y Experiencia**
- 5) Fidelización**

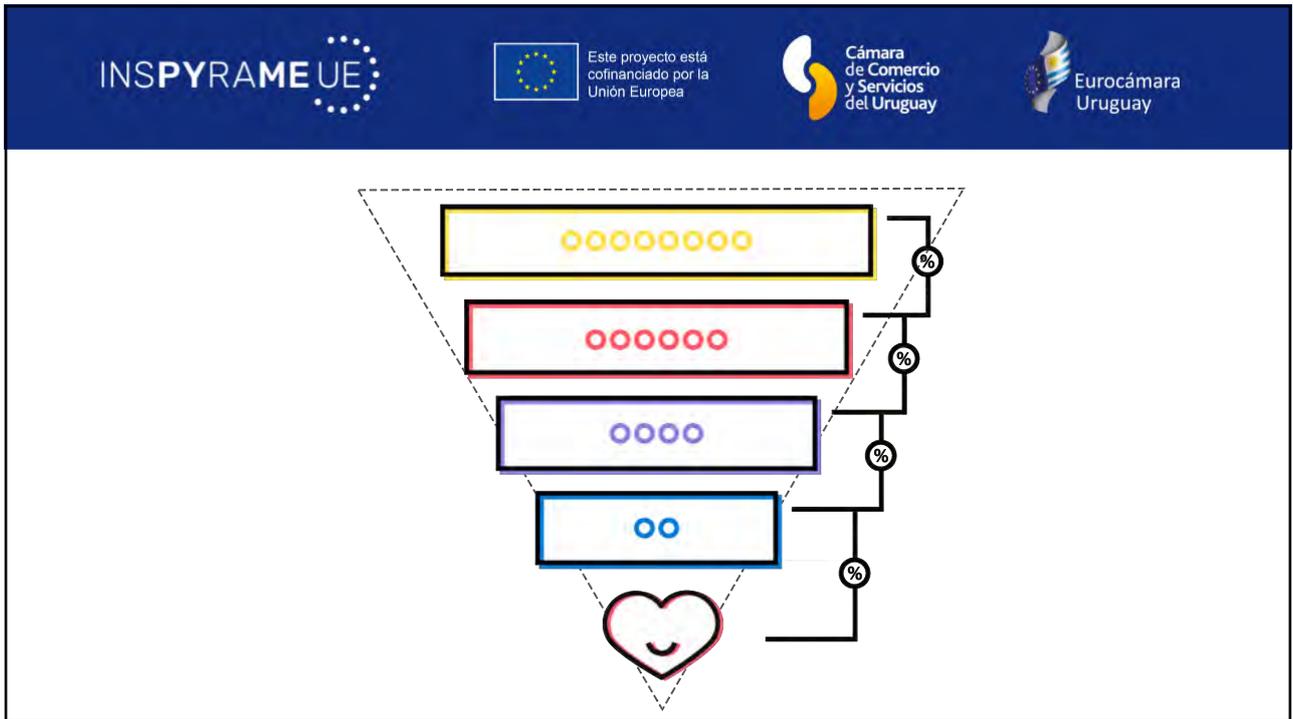
16



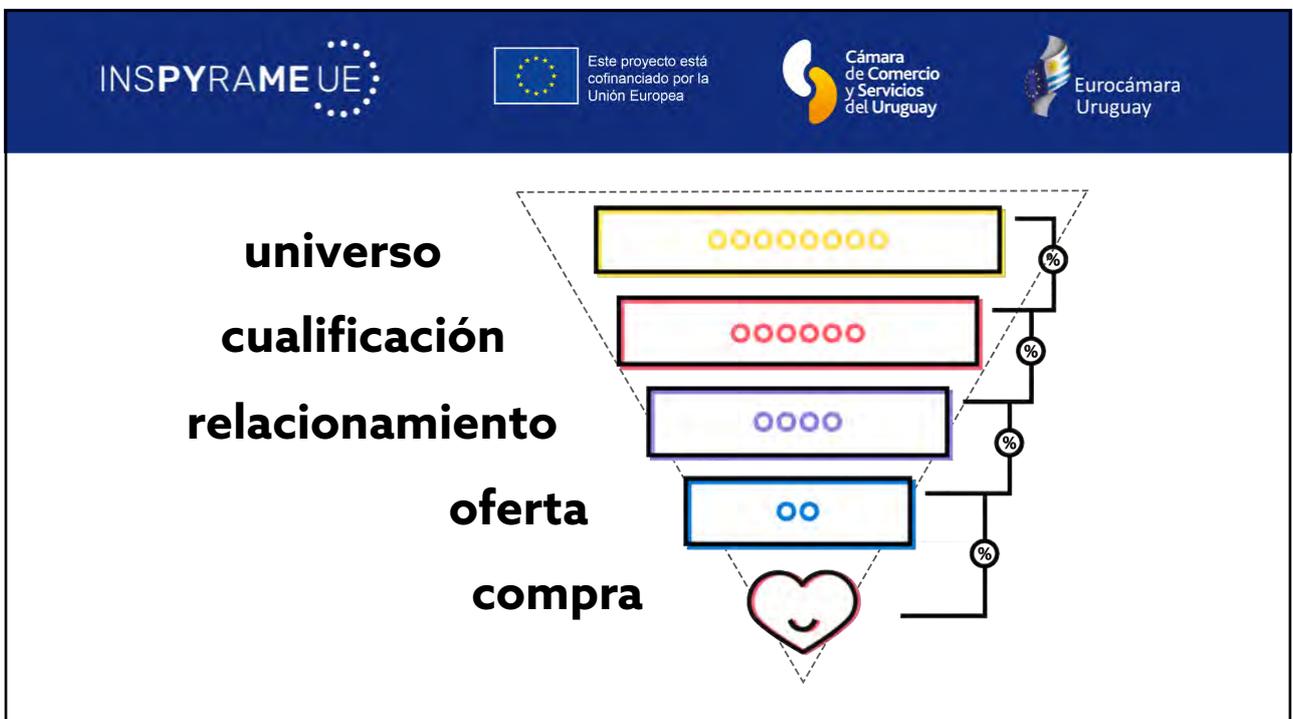
17



19



20



21



Gestión de clientes

Mantener y administrar el relacionamiento con el cliente

22



Gestión de clientes

¿Quiénes son mis clientes?
¿Qué me compraron? (cuándo, cuánto, cómo)
¿Dónde están? ¿Cómo puedo contactarlos?
Conocerlos cada vez más (¿qué les preocupa?)
Hacer ofertas y pedidos

23

INSPYRAME UE  Este proyecto está cofinanciado por la Unión Europea  Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay  Eurocámara Uruguay

¿Dónde están tus mejores clientes?

1. Tus clientes más frecuentes son tus clientes más valiosos.
2. Tus clientes más recientes son los más propensos a comprarte nuevamente.
3. Los clientes que gastan más contigo, probablemente continuarán haciéndolo.

24

INSPYRAME UE  Este proyecto está cofinanciado por la Unión Europea  Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay  Eurocámara Uruguay

Método RFV en la gestión de clientes

RECENCIA
FRECUENCIA
VALOR

25

INSPYRAME UE

Este proyecto está cofinanciado por la Unión Europea

Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay

Eurocámara Uruguay

La VENTA es un juego que se gana en la cancha

PREPARACIÓN
¡ACCIÓN!
ANÁLISIS

26

INSPYRAME UE

Este proyecto está cofinanciado por la Unión Europea

Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay

Eurocámara Uruguay

**Más que hacer una oferta...
¡ser una posibilidad para el otro!**

27

INSPYRAME UE

Este proyecto está cofinanciado por la Unión Europea

Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay

Eurocámara Uruguay

¡Muchas gracias y buenas ventas!

28

INSPYRAME UE

Este proyecto está cofinanciado por la Unión Europea

Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay

XENIORS Eurocámara Uruguay

Luis Pablo Mateo

 **LUIS PABLO MATEO**
MARKETING & COACHING

29