

AccuVisión™
Sistema AccuVisión para Profesionales en Ventas

ESS House Account

ASPIRANTE

Reporte
Para

Test Employee
1234-567890

RESULTADO

√ √ √
4 de cada 10

personas con la misma calificación que
Test Employee
ha tenido éxito en los resultados
como profesional en ventas.

El Sistema AccuVisión para Profesionales en Ventas mide las habilidades de Análisis de las necesidades del cliente, Saber escuchar, Manejo del proceso de venta, Influir en la decisión y cierre de la venta. El reporte se basa en los resultados obtenidos en estas habilidades y en la medición de la motivación en la sección de Preferencias de Trabajo. La motivación tiene como base las preferencias individuales y actitudes necesarios para el puesto de ventas. El conocimiento técnico y la experiencia no los mide el sistema y no se han considerado en la elaboración del reporte. El reporte se basa únicamente en las respuestas a las preguntas en el Sistema AccuVisión para Profesionales en Ventas.

Sistema AccuVisión para Profesionales en Ventas

Información para El Desarrollo

Para

Test Employee

1234-567890

Este reporte proporciona retroalimentación sobre las habilidades de ventas evaluadas, así como información para el desarrollo. La información es la siguiente:

Sección I: Calificación Relativa de Habilidades

Esta sección proporciona la definición de cada una de las cuatro habilidades y el rango en los resultados del examinado, de la más fuerte (1) a la más débil (4). Las habilidades en las que el examinado obtuvo un resultado superior al promedio, se marcan con una "X". Esta información puede usarse para diseñar las actividades de capacitación. La capacitación debe darse en todas las habilidades que no tienen "X", iniciando con la de menor rango.

Sección II: Análisis de Habilidades y Tareas

Esta sección proporciona información sobre los comportamientos que integran cada una de las habilidades evaluadas por el sistema. El resultado de cada comportamiento se reporta como Aceptable o Necesita Ser Mejorado. Esta información puede utilizarse para la capacitación específica del examinado en cada una de las áreas que integran la habilidad.

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Esta sección sugiere actividades que el examinado puede realizar para mejorar su desempeño en las áreas de la habilidad que requiere mayor desarrollo. Estas estrategias de desarrollo pueden utilizarse para implementar programas de capacitación. Al elaborar el plan de capacitación tenga en mente que estas sugerencias complementan, pero nunca substituyen a los programas formales de capacitación. Recuerde que hay múltiples actividades formales de capacitación, como son programas de entrenamiento, cursos en las universidades, libros y recursos adicionales que le pueden ayudar en sus esfuerzos de capacitación.

Sistema AccuVisión para Profesionales en Ventas

Sección I: Calificación Relativa de Habilidades

Habilidad	Calificación Relativa*	Nivel de Desempeño**
<p>Analizar las necesidades del cliente</p> <p>Facilitar el proceso de la venta usando preguntas para obtener información sobre la situación/metás del cliente, identificar áreas de preocupación o desacuerdo e identificar oportunidades adicionales de venta.</p>	4	
<p>Saber Escuchar</p> <p>Entender y comprender la información importante y el significado de las comunicaciones del cliente.</p>	2	
<p>Manejo del Proceso de la venta</p> <p>Guiar y coordinar las actividades de otras personas para satisfacer las necesidades del cliente y dejarlo satisfecho.</p>	1	
<p>Influir en la Decisión y Cierre de la Venta</p> <p>Hacer recomendaciones/propuestas, ser persistente, vencer las resistencias y cerrar la venta.</p>	3	

* Calificación Relativa. 1 corresponde a la habilidad más desarrollada.

** Nivel de Desempeño: La X indica que la calificación del participante en esta habilidad fue mayor que el 65% de las personas en la base de datos de AccuVisión.

Sistema AccuVisión para Profesionales en Ventas

Sección II: Análisis de Habilidades y Tareas

El desempeño efectivo en las situaciones presentadas en el video, requiere del uso de diferentes habilidades. A continuación se presenta una lista de actividades de trabajo, clasificadas de acuerdo a la habilidad que más las requiere para un resultado efectivo. También se indica el nivel de desempeño de la persona (aceptable o necesita ser mejorado), en cada una de las actividades de trabajo.

Analizar las necesidades del cliente

Facilitar el proceso de la venta usando preguntas para obtener información sobre la situación/metras del cliente, identificar áreas de preocupación o desacuerdo e identificar oportunidades adicionales de venta.

Situaciones en las que el Desempeño del Participante fue Aceptable

- ✓ Hacer preguntas para identificar o aclarar las resistencias del cliente.

Situaciones en las que el Desempeño del Participante Necesita Ser Mejorado

- ✓ Hacer preguntas para comprender las necesidades/objetivos del cliente antes de proponer productos/servicios.
- ✓ Usar al cliente como un recurso para lograr ventas adicionales.
- ✓ Hacer preguntas para determinar el acuerdo/desacuerdo del cliente sobre lo que se le ha recomendado.

Saber Escuchar

Entender y comprender la información importante y el significado de las comunicaciones del cliente.

Situaciones en las que el Desempeño del Participante fue Aceptable

- ✓ Reconocer los planteamientos ambiguos o inconsistentes, y detectar lo que no se dice con palabras.

Situaciones en las que el Desempeño del Participante Necesita Ser Mejorado

- ✓ Reconocer la información relevante e importante para la venta.
- ✓ Reconocer la necesidad de obtener información adicional.

Sistema AccuVisión para Profesionales en Ventas

Sección II: Análisis de Habilidades y Tareas

Manejo del Proceso de la venta

Guiar y coordinar las actividades de otras personas para satisfacer las necesidades del cliente y dejarlo satisfecho.

Situaciones en las que el Desempeño del Participante fue Aceptable

- ✓ Intercatuar de manera cortés y amable.
- ✓ Reprogramar actividades para atender demandas inesperadas de los clientes.
- ✓ Negociar con personal de otros departamentos para obtener ayuda.

Situaciones en las que el Desempeño del Participante Necesita Ser Mejorado

- ✓ Proporcionar ayuda a otros miembros del equipo.

Influir en la Decisión y Cierre de la Venta

Hacer recomendaciones/propuestas, ser persistente, vencer las resitencias y cerrar la venta.

Situaciones en las que el Desempeño del Participante fue Aceptable

- ✓ Estar dispuesto a negociar para obtener un acuerdo con el cliente.

Situaciones en las que el Desempeño del Participante Necesita Ser Mejorado

- ✓ Ser persistente para vencer los obstáculos o la resitencia del cliente.
- ✓ Reconocer la necesidad y usar recursos adicionales (Ejem. Gerente de Ventas, etc.) para influir en la decisión del cliente.
- ✓ Reconocer las señales de compra del cliente y tratar de cerrar la venta.

Sistema AccuVisión para Profesionales en Ventas

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Analizar las necesidades del cliente

Tarea: Hacer preguntas para comprender las necesidades/objetivos del cliente antes de proponer productos/servicios.

- ✓ Reconozca que vender no es cuestión de presentar una lista de productos/servicios. Para vender, es necesario hacer coincidir las necesidades/objetivos del cliente con los beneficios que ofrece el producto/servicio.
- ✓ Al tratar de comprender una necesidad/objetivo específico, determine factores tales como la frecuencia con que ocurre el problema, bajo qué circunstancias surge el problema y cuáles son las consecuencias si no se cubre la necesidad/objetivo.
- ✓ Para evitar malentendidos y mejorar el proceso de venta, repita en sus propias palabras, lo que usted percibe como las mayores necesidades/objetivos del cliente y pregúntele si está en lo correcto.
- ✓ Esté consciente que de acuerdo al tipo de preguntas que haga, el cliente se dará cuenta de sus conocimientos sobre el ramo/industria y qué tanto ha comprendido su situación. Esto determinará su credibilidad.
- ✓ Con la ayuda de su jefe o de otro profesional en ventas, escenifiquen situaciones en las que exploren las necesidades/preocupaciones del cliente, obtener retroalimentación, etc.
- ✓ Analice su habilidad para identificar las necesidades/preocupaciones de cada uno de los clientes que contacte. Pida a su jefe que le dé su opinión y discutan sobre las diferencias en sus percepciones. Finalmente, desarrolle un plan para mejorar en este aspecto, periódicamente compare el plan con su desempeño.
- ✓ Por lo general, para conocer la opinión y puntos de vista del cliente, no utilice preguntas cuya respuesta sea un simple "sí" o "no". Por ejemplo, para hacer una pregunta, comience con las palabras: "¿Usted qué piensa...", o "¿Podría explicarme...."
- ✓ Anote la información que el cliente le proporcione, para hacer referencia a ella en el futuro.

Sistema AccuVisión para Profesionales en Ventas

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Analizar las necesidades del cliente

Tarea: Usar al cliente como un recurso para lograr ventas adicionales.

- ✓ Pida a sus clientes actuales y potenciales, nombres de personas y empresas que puedan beneficiarse con sus productos/servicios. Haga esto con todos sus clientes, inclusive con aquellos con los que no haya podido cerrar la venta.
- ✓ Al pedirle una referencia a algún cliente, hágalo de tal manera que su respuesta no sea un simple "sí" o "no". Por ejemplo, en lugar de preguntarle si sabe de alguien que pueda estar interesado, pídale el nombre de dos (o tres, etc.) personas/empresas que puedan beneficiarse con sus productos/servicios.
- ✓ Al llegar a una organización donde lo hayan recomendado, dé el nombre de la persona que lo recomendó y mencione de qué manera su empresa obtuvo beneficios.
- ✓ Cuando le proporcionen alguna recomendación, asegúrese de dar las gracias por medio de una carta, una llamada telefónica, etc.
- ✓ Haga una lista de los clientes satisfechos y pídale a cada uno, una carta que explique los beneficios que han obtenido a través de sus servicios y pregúnteles si estarían dispuestos a hablar directamente con sus clientes potenciales.

Sistema AccuVisión para Profesionales en Ventas

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Analizar las necesidades del cliente

Tarea: Hacer preguntas para determinar el acuerdo/desacuerdo del cliente sobre lo que se le ha recomendado.

- ✓ Al tratar de conocer la opinión y puntos de vista del cliente, no utilice preguntas cuya respuesta sea un simple "sí" o "no". Por ejemplo, para hacer una pregunta, comience con las palabras: "¿Usted qué piensa...", o "¿Podría explicarme..."
- ✓ Haga un resumen de las necesidades/objetivos del cliente para estar seguro de su importancia/existencia y para determinar si coinciden con los beneficios que ofrece el producto o servicio. Para hacer esto, puede comenzar diciendo: "En resumen, lo que usted requiere es...", o "Entonces, lo que hasta ahora hemos hablado...." Si es necesario, pregúntele si está de acuerdo con lo que usted le ha dicho.
- ✓ Cuando quiera limitar la respuesta de su cliente a un simple "si" o "no", empiece sus frases con: "Es", "Son", "Tiene", "Tienen", etc.
- ✓ Escenifique situaciones con su jefe o con algún compañero, en las que él sea el cliente, para que usted practique la forma correcta de hacer preguntas, resumir las necesidades/objetivos del cliente, etc. Pida retroalimentación sobre su forma de preguntar, estilo de interactuar (Ej. habilidad para comunicarse con claridad, uso del lenguaje no verbal, etc.).
- ✓ Pida a su jefe o a algún otro profesional en ventas con experiencia, que moniteree sus conversaciones telefónicas con los clientes, para que le proporcione retroalimentación sobre su habilidad de hacer preguntas abiertas, resumir las necesidades/objetivos del cliente, etc.
- ✓ Como apoyo al cliente, resuma en una carta lo que hayan discutido, acordado, etc. y envíesela.

Sistema AccuVisión para Profesionales en Ventas

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Saber Escuchar

Tarea: Reconocer la información relevante e importante para la venta.

- ✓ Antes de hacer una llamada/visita de ventas, obtenga información sobre la organización y/o el ramo para conocer los posibles temas de mayor preocupación del cliente.
- ✓ Cuando trabaje a una empresa de un ramo, en el que tiene poca experiencia, tome su tiempo para tomar notas sobre la industria y consérvelas para referencias futuras.
- ✓ Cuando sea pertinente, mencione de qué manera otras organizaciones similares a la del cliente, utilizan los productos o servicios que usted ofrece. En caso de contar con ella, ofrezca una carta de algún cliente satisfecho, que mencione que su producto/servicio está siendo utilizado eficientemente en el mismo ramo.
- ✓ Con el objeto de reducir los malentendidos al conversar con el cliente, repita con sus propias palabras, lo que el cliente le ha dicho. Si es necesario, pregúntele si su percepción es correcta.
- ✓ Anticipe los problemas. Haga una lista de posibles objeciones, obstáculos y planes de contingencia para manejar cada uno de ellos.
- ✓ Haga un lista de preguntas, información relevante, etc., para utilizarla como guía al interactuar con el cliente y asegurar que obtendrá toda la información necesaria para manejar el proceso de venta. También le servirá para tener una mejor organización y planeación durante el proceso de venta.

Sistema AccuVisión para Profesionales en Ventas

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Saber Escuchar

Tarea: Reconocer la necesidad de obtener información adicional.

- ✓ Mientras más sepa sobre un cliente, (esto incluye conocer sus gustos y preferencias personales y de trabajo, etc.) le será más fácil establecer una relación positiva de trabajo.
- ✓ Conserve un archivo por cada cliente, con información personal, profesional, y de la empresa.
- ✓ Antes de reunirse con un cliente, revise la información de su archivo para recordar todo lo referente a él y a su empresa y para identificar las áreas sobre las que tiene poca o ninguna información, aquellas en las que requiera ponerse al día, etc.
- ✓ Considere una venta incompleta, hasta no saber exactamente, de qué manera utilizará el cliente su producto o servicio y qué beneficios espera obtener.
- ✓ Después de la venta, verifique si se están obteniendo los beneficios esperados y si no, qué puede hacer para mejorar la situación.
- ✓ Después de visitar/llamar a un cliente, haga un resumen de la información que tiene e identifique qué información adicional necesita.

Sistema AccuVisión para Profesionales en Ventas

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Manejo del Proceso de la venta

Tarea: Proporcionar ayuda a otros miembros del equipo.

- ✓ Elogie las acciones positivas de otros y explique por qué le parecen positivas.
- ✓ Considere que para obtener mejores resultados al proporcionar retroalimentación o asesoría, lo debe hacer en el momento preciso, en forma constructiva y sus comentarios deben estar enfocados a comportamientos específicos.
- ✓ Fomente el "trabajo en equipo", reuniéndose periódicamente con todas las personas involucradas (ej. miembros del grupo, áreas de servicio, jefes, etc.), para establecer/mantener una línea de comunicación abierta, discutir y resolver problemas/preocupaciones comunes, etc.
- ✓ Fomente un ambiente positivo con sus compañeros de equipo para lograr una comunicación abierta y sincera, dedicando tiempo para hablar sobre temas no relacionados con el trabajo, reconocer logros en el trabajo y fuera de él, reunirse periódicamente para hablar sobre "cómo van las cosas", etc.
- ✓ Pida la opinión de otros miembros del grupo sobre su habilidad para proporcionar asesoría/retroalimentación adecuada.
- ✓ En las juntas del equipo, promueva la solución de problemas en grupo, alentando a sus compañeros a que den su opinión y reforzando su actitud participativa cuando se presente.
- ✓ Haga que la retroalimentación sea un proceso bidireccional. Después de discutir determinado asunto o problema, pregunte a su compañero su opinión sobre las causas, qué se puede hacer para mejorar, etc. Evite ser el único que habla. En la medida de lo posible, trate de crear una atmósfera para resolver problemas en conjunto.
- ✓ Evite proporcionar retroalimentación cuando esté enojado o molesto con la persona.

Sistema AccuVisión para Profesionales en Ventas

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Influir en la Decisión y Cierre de la Venta

Tarea: Ser persistente para vencer los obstáculos o la resistencia del cliente.

- ✓ Determine las razones de las objeciones del cliente, haciéndole preguntas cuya respuesta no sea un simple "sí" o "no". Al hacer una pregunta, comience con las palabras: quién, qué, cuándo, cómo, por qué, etc.
- ✓ Para resolver los problemas o iniciar una acción, analícelos desde diferentes perspectivas (tales como consecuencias financieras, políticas, etc.). Evite ver los problemas desde un sólo punto de vista o perspectiva.
- ✓ Busque el consejo y la opinión de compañeros o gerentes con experiencia y éxito. Es poco probable que usted sea la única persona que ha experimentado cierto problema en particular.
- ✓ Moniteree y evalúe el impacto de sus decisiones y mantenga una actitud flexible. Si es necesario, cambie sus decisiones originales de acuerdo a los resultados obtenidos.
- ✓ Tome en cuenta el clima y la cultura organizacional al definir sus estrategias para resolver problemas. Lo que puede ser considerado altamente eficiente en una organización, puede no serlo en otras.
- ✓ Evite frustraciones innecesarias; espere, como algo normal, retrasos, citas canceladas, falta de interés de los clientes, etc.
- ✓ Espere que el cliente haga preguntas, exprese objeciones y en muchos casos, se niegue a comprar su producto o servicio. Cuando esto suceda, recuerde pedirle el nombre de otras personas/empresas que se podrían beneficiar con sus productos/servicios.
- ✓ Este dispuesto a dejar su rutina para adaptarse al cliente.

Sistema AccuVisión para Profesionales en Ventas

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Influir en la Decisión y Cierre de la Venta

Tarea: Reconocer la necesidad y usar recursos adicionales (Ejem. Gerente de Ventas, etc.) para influir en la decisión del cliente.

- ✓ Identifique con su jefe, situaciones en las que normalmente él le ayudaría durante el proceso de venta.
- ✓ Haga una lista de aquellas personas que tengan más experiencia o hayan recibido capacitación especial en ventas. De manera especial incluya el nombre de aquellos que usted piense influirían en forma positiva en la decisión de compra del cliente, en caso de participar en el proceso de venta.
- ✓ Haga anotaciones respecto al proceso que siguió con cada cliente. Periódicamente revise sus notas para determinar fuerzas y debilidades en su técnica de ventas. Busque alguna tendencia, ya que esto puede indicar la necesidad de que alguna persona de la organización con conocimientos especializados, mayor experiencia o determinado nivel dentro de la empresa, participe en el proceso de venta.
- ✓ Con la ayuda de su jefe, desarrolle situaciones hipotéticas, en las que sea necesario que participen, para influir en la decisión de compra del cliente, personas de otras áreas diferentes a la de ventas.
- ✓ Al trabajar con otras personas, definan los roles y las responsabilidades. Proporcióneles los antecedentes y objetivos del cliente antes de que le llamen o lo visiten.

Sistema AccuVisión para Profesionales en Ventas

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Influir en la Decisión y Cierre de la Venta

Tarea: Reconocer las señales de compra del cliente y tratar de cerrar la venta.

- ✓ Existen múltiples cursos de capacitación, seminarios, libros, etc., sobre cómo cerrar una venta. Revise las diferentes alternativas con su jefe y elijan una para usted.
- ✓ Cuando un cliente parece estar convencido de hacer la compra, es importante pedirle de manera cortés y con mucho tacto, que se comprometa a realizar dicha compra. Aunque al cliente le guste el producto/servicio, hay veces que no realizará la compra, si usted no lo motiva.
- ✓ Cuando el cliente parece estar listo para hacer la compra, haga un resumen de qué manera el producto/servicio va a beneficiar a la empresa. Después siga un plan para obtener el compromiso del cliente.
- ✓ Si el cliente no se compromete a realizar la compra, hágale preguntas para averiguar por qué. En términos generales, no haga preguntas que puedan ser contestadas con un simple "sí" o "no". Utilice palabras como: por qué, cómo, cuándo, etc., al plantear sus preguntas.
- ✓ Al cerrar la venta, su actitud debe reflejar seguridad en que el cliente está dispuesto a comprar. No debe mostrar o expresar inseguridad, dudas o titubeos. Practique el cierre de la venta pidiéndole a su jefe o a algún otro profesional en ventas con experiencia, que haga el papel del cliente. Pídale su opinión franca sobre su técnica.
- ✓ Si no está seguro de que el cliente está listo para el cierre, hágale preguntas como: "¿Tiene alguna otra pregunta?"
- ✓ Tenga preparados todos los documentos para el momento del cierre. Documentos tales como: formas de pedido, contrato de servicio, etc.