

Resumen Video Herramientas de venta

<https://montsecallejas.com/>

¿Qué es para ti vender?

La venta requiere: Estructura, orden y disciplina

Vender va de personas y de interactuar con esa persona
nace la venta

La venta es una consecuencia



Para realizar una buena venta

- Necesidad real del cliente, que en muchas ocasiones es muy diferente de lo que te pide (el cliente no es optometrista)
- Comunicar eficazmente
- Demuéstrale lo que le argumentas
- Postúlate como el solucionador de su problema
- Dile los pros y los contras

¿Por qué
entra un
cliente a tu
óptica?

- Tiene una necesidad



Vendele a su
necesidad

HARD-SKILLS



Habilidades duras



Habilidades técnicas



Conocimientos posees



Lo que sabes hacer

SOFT-SKILLS

Habilidades blandas

Habilidades relacionadas con como transmites y aplicas conocimiento y experiencia.

Inteligencia emocional

Trabajo en equipo, gestión de la vulnerabilidad

Comunicación

Gestión del estrés

Capacidad de negociación

Resolución de conflictos

Características que necesita el vendedor

- **Conocimientos**
- **Trabajo en equipo**
- **Resiliencia**
- **Comunicación eficaz**
- **Gestión del estrés**
- **Capacidad de negociación**

• <https://montsecallejas.com/>



MODELO STORYBRAND

Cliente es el protagonista

¿Qué es lo que de verdad quiere?

¿Qué problema tiene?
Haces que lo vea

Detectamos la necesidad real del cliente (no la que el te dice)

Te explico como solucionarlo
Empatía y confort

Invítale a tomar acción
Recuerda beneficios

Dile que es lo que gana y lo que pierde

UP SELLING

Ofrecemos un producto mas caro del que el cliente viene a comprar.



Ejemplo: El cliente viene a por una gafa premontada detectamos necesidad de progresivo y se lo hace.

Up Selling

Ejemplo: tengo cliente que le ha subido la graduación aunque sea poca y le cambiamos la lente

Ejemplo : un cliente viene a por una gafa progresiva mas básica y le hacemos la personalizada

Cross-Selling

Consiste en hacer venta cruzada

Ejemplo: El cliente viene a por liquido de lentes de contacto y le vendemos una gafa de sol

Ejemplo :El cliente quiere graduarse porque no ve y le vendemos, una gafa graduada de vista y otra de sol .

Ejercicios

- Elige un cliente y practica el modelo Storybrand
- Piensa y anota 5 ventas cruzadas y 5 ventas con un coste mayor, que puedes implementar en tu óptica y no lo estas ofreciendo.



A vender se aprende

- ¿Cuánto te cuesta no saber vender?
- ¿Si tienes empleados cuanto te cuestan si no saben vender?



Fases de la venta

- Compra nuestro cerebro emocional



- Después lo procesa el racional y empieza a justificar

Fases de la venta

- 1. Prospeccionar , se hace captación a través de tus redes sociales, publicidad, carteles, email, sms
- 2. Generar la confianza, oferta hay mucha y si no se genera se puede ir a otro sitio
- 3. Identificar las necesidades y sueños
- 4. Activa su mente mas creativa
- 5. Manejo efectivo de las objeciones
- 6. Cierre
- 7. Obtener referidos, reseñas

Objeciones en la venta

- ¿Qué son las objeciones?
- Es caro, es muy grande, es muy pequeño, no me gusta.....
- ¿Cómo te comportas ante las objeciones?
- Aporta valor
- ¿Qué hago cuando me dicen es caro? Aporto valor

▼ Ejemplo objeción

- Este progresivo es muy caro:
- Con el progresivo que tu llevas me dices que no vas bien
- Con este progresivo que te ofrezco para tu necesidad, vas a poder subir bajar escalones sin estar mirando hacia abajo , vas a girar la cabeza y no vas a tener ningún problema de visión, no vas a notar que llevas gafa.

- SUBES EL VALOR Y AUTOMATICAMENTE LA OBJECIÓN DEL PRECIO BAJA



Tipos de Cierre

- Cierre por hecho, damos por hecho que se va a hacer la gafa, si no lo quiere te lo va a decir
- Cierre por preferencia, ofrecemos dos alternativas mas es darle opción a que dude mas
- Cierre por amarre, le generamos una emoción positiva con preguntas después de cada frase, ¿Si o No?, ¿No crees?, ¿Verdad?, ¿Lo ves?...
- Cierre puerco espín, le encadenamos y resolvemos cada cosa que te dice el cliente, con preguntas o afirmaciones.
- Cierre por compromiso , para este cierre tienes que generar mucha confianza
- Cierre por beneficios, aportamos valor y beneficios de las lentes, las gafas, los pros y contras de llevar

Ejemplo de
cierre por
preferencia

- ¿Cuál te quedas el progresivo de 500€ o el personalizado de 700€?

Cierres de ventas

- Aprender a calibrar cuando se debe cerrar
- Si te lanzas muy rápido
- Si te no te lanzas nunca
- La gente no se cierra sola
- No vuelvas a vender
- Un cierre no dura mas de 3 minutos