

Aplicación del aprendizaje activo en la **Venta Consultiva**

Julio Gutiérrez, facilitador de transformación y aprendizaje, Panamá ● ● Deseamos compartir con ustedes nuestra experiencia durante los últimos 30 años, en la implantación de metodologías de aprendizaje acelerado y posteriormente activo, en la formación y desarrollo de las fuerzas de ventas en procesos de venta consultiva.

Cambios en el mercado, clientes y participantes llamados "Hiper"

El mercado se ha vuelto cada vez más masivo (muchos productos similares y profundidad de líneas y presentaciones), con niveles aceptables de BPM (buenas prácticas de manufactura) y certificaciones de calidad. Estos productos compiten en promoción y publicidad, convirtiendo al mercado en "masivo e indiferenciado".

Difíciles de impresionar

Sumado a lo anterior, los clientes ahora tienen un nuevo prefijo, "Hiper": hiperinformados, hiperconectados, hiperrelacionados, mucho más exigentes, con poco tiempo para la toma de decisiones y difíciles de impresionar. Otra mega tendencia es la llamada nueva especie dominante: la tecnología; cada vez es más común que los consumidores entren en contacto con los fabricantes o grandes consolidadores, como Amazon, para efectuar sus compras vía internet. Como hecho clave, la facturación de esta empresa registra crecimientos de doble dígito durante los últimos 10 años. En el 2017 creció el 31% con una facturación de USD\$ 177,900 millones en ese año.

Fuerza de venta "hiperestresada"

Al igual que los mercados, los clientes... los participantes a los talleres de ventas y sus gerentes, están en el modo o modelo "Hiper", incluyendo uno, peligrosamente nuevo: "Hiperestresados". Muchos gerentes de ventas posponen los programas de Onboarding, de educación continuada, por el temor de perder tiempo de ventas, cara a cara con los clientes, incrementando la rotación e insatisfacción de los clientes al sentirse mal atendidos por vendedores o, mejor dicho... por toma pedidos.



El Mgr. Julio Gutiérrez es un destacado facilitador de experiencias de transformación y aprendizaje, con más de 30 años de experiencia en construcción de equipos de ventas de alto desempeño, en un líder farmacéutico mundial en Canadá y Latino América.

Especialista en Coaching de Ventas por la AIC y certificado como sénior Trainers en Aprendizaje Activo por Metaacción. Actualmente es curador y articulista de la revista digital Venda y presidente de JG Consulting.



Investigación clave

Una investigación realizada por Forrester, concluye que „se perderá 1 millón de los 4.5 millones de vendedores B2B (negocio a negocio), en los Estados Unidos en el 2020“. Esto significa el 22% de desempleo en vendedores. Mientras tanto, Shultz y otros hacen referencia a los 4 tipos de vendedores que se generan al cruzar las variables “dinámica de compras” (simple y compleja) y “oferta”.

Esto genera los siguientes tipos de vendedores: **a.** “Navegadores” (van con la corriente), **b.** “Explicadores”, **c.** “Toma pedidos” y **d.** “Vendedores consultores”. Los tres primeros se verán muy afectados en la pérdida de empleos, mientras los consultores, por el contrario, serán altamente demandados por el mercado.

Aprendizaje activo en procesos de la venta consultiva

Con estos cambios y tendencias ocurriendo de manera acelerada, no caben viejas técnicas de ventas. De allí, que es común observar vendedores comportándose como fósiles vivos, que tratan de hacer lo que siempre han hecho, tomar pedidos, bajar sus precios, con pocas horas de estudio, sin planificación, sin capacitación. No generan valor agregado a sus clientes, no los asesoran ni les proponen salir de la zona de complacencia, sin argumentar una propuesta de valor diferenciado, y sin poder convertirse en agentes de cambios e inspiradores de confianza. Desde hace 30 años somos facilitadores en dirección, formación y desarrollo de las fuerzas de ventas, estamos certificados como Coach en Ventas, y en aprendizaje acelerado. Desde hace 8 años, nos certificamos con Metaacción en Aprendizaje Activo, lo cual, cambió rotundamente nuestras metodologías, y nos gustaría compartir en este artículo nuestras experiencias, evolución y logros obtenidos. Dividamos una sesión o taller de capacitación en tres fases: 1. Introducción, 2. Desarrollo y 3. Cierre (al igual que una historia bien contada: introducción, nudo y desenlace).

Acciones de aprendizaje activo por fase del taller de Procesos Críticos de Ventas Consultivas

1. Introducción: Iniciamos previamente con música (de artistas callejeros publicados en YouTube), invitamos a los recién llegados a que completen con su información la pizarra de entrada (el taller inicia antes...), luego presentamos los objetivos, la agenda, acordamos las reglas y expectativas, también utilizamos el tráiler que enfoca a todos los participantes en los puntos a tratar y le permite exponer sus aprendizajes previos del tema específico. La Varilla Mágica como proyecto de aprendizaje es excelente en este momento, ya que a través de lo vivencial destacamos la importancia de la planificación, las competencias conversacionales, el liderazgo y el trabajo en equipo.



2. Desarrollo: Utilizamos una poderosa metáfora gráfica: La Bicicleta, que representa a cada uno de los participantes (llanta trasera la tracción personal, sus conocimientos y experiencias; la rueda delantera que representa la dirección, su comunicación y su influencia; y la estrella o plato que sería la actitud), y que llamamos el CHA (conocimientos, habilidades y actitudes).

Se culmina esta fase de desarrollo con trabajo en tríos o triadas en un role play, con los siguientes papeles: vendedor, comprador y Coach. A cada uno se le da instrucciones de su role y al Coach un formulario para medir el CHA de quien hace el papel de vendedor.

3. Cierre: lo llamamos el cierre memorable, donde resumimos la experiencia de aprendizaje, destacando los conceptos y hallazgos clave. Aquí implementamos el proyecto de aprendizaje el Explorador, para concluir la importancia que aprendemos de la experiencia y conocimientos de todos.

Al final, todos sentados formando un círculo, utilizamos las bolas de moderación y se registran los comentarios de cada participante para transcribirlos en la FotoMemoria.

¿Qué dijeron algunos de nuestros participantes?

“Es un excelente tema, muy actualizado y es dinámico. Las metodologías utilizadas realmente dejan un aprendizaje y con los proyectos de aprendizaje profundiza aún más”.

“Esta capacitación es nueva y necesaria de acuerdo con las nuevas estructuras y al nuevo modelo de negocios. He asistido a varios cursos y seminarios de ventas, éste es el primero en el cual desaprendo, aprendo y aplico”.

“Excelente material, contenido, metodologías y capacitador. Felicidades, excelente taller de aplicación”.

“Aprendimos, nos divertimos, trabajamos en equipo y sobre todo aplicamos lo que aprendimos y reflexionamos la importancia de nuevas conductas para mejorar el desempeño”.



Procesos Críticos de Ventas Consultivas

Taller de Aplicación

Habilidades de Coaching en Ventas Consultivas Incrementando la efectividad de la Fuerza de Ventas

Descripción

El taller ofrece al participante un sistema ordenado y lógico de los procesos de ventas consultivas, a través de herramientas prácticas y efectivas de fácil aplicación en el competitivo marco de las ventas.

Estructurado en 3 procesos críticos de las Ventas Consultivas. En el taller se revisan y aplican las principales fases y técnicas de ventas que los componen.

- Proceso de pre-venta
- Proceso de ventas, proceso de post-venta
- Proceso de compras y coaching

Audiencia

Ejecutivos de alto nivel de empresas; encargados de departamentos de ventas o mercadeo identificados, por su desempeño, como potenciales candidatos para los planes de sucesión y desarrollo de la empresa; ejecutivos de alto desempeño, con potencial de desarrollo.

APERTURAR

Se revisa desde la planeación previa a la visita, planificación de la entrevista, cómo iniciar relaciones con impacto y cómo comunicarse de manera efectiva con el cliente.

DESCUBRIR

Se presenta la investigación de las motivaciones del cliente, cómo elaborar preguntas creativas e inteligentes y la técnica de la escucha activa.

ARGUMENTAR

Se aprende a relacionar, presentar y validar las características-ventajas y los beneficios valor de acuerdo con las necesidades prioritarias del cliente en argumentos efectivos de ventas.

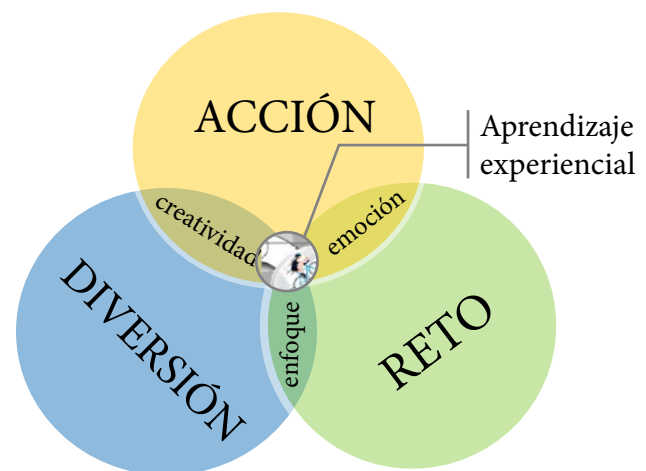
SOLUCIONAR

Se detalla la técnica del manejo de objeciones para lograr el compromiso de compra, cómo auto evaluar nuestro desempeño en la entrevista de ventas y cómo construir y mantener las relaciones productivas y de largo plazo con sus clientes.

DURACIÓN: 6 HORAS

1. Coaching en ventas consultivas
2. Desafíos y beneficios
3. Habilidades básicas
4. Procesos de ventas consultivas
5. Proceso de coaching (PODA)
6. Taller (todos vendemos)

metaaccion en equipo con



Para mayor información del taller Ventas Consultivas, comunicarse

+ (506) 2102 0199 o 2292-7054 info@metaaccion.com [metaaccion](http://metaaccion.com)

metaaccionMAGAZINE 8° - 2018