

10 PASOS PARA TENER UNA CONVERSACIÓN CONVINCENTE CON SU CLIENTE

Entablar una conversación de venta que persuada, convenza y termine por conquistar el corazón del cliente es una tarea fundamental. Es la llave que deja la puerta abierta hacia futuros encuentros con el cliente y lo acerca al "Sí".

En este artículo exploramos 10 pasos probados para lograr una efectiva conversación de ventas.

1. **Expresión.** Un error frecuente de los vendedores es invertir más tiempo en preparar el argumento de venta y no en cómo transmitirlo. Para tener una conversación efectiva, usted, debe estar convencido de lo que vende y conocer de lo que está hablando; además su lenguaje corporal debe transmitir confianza y entusiasmo.
2. **Empatía.** 82% de los vendedores no están alineados con las necesidades del cliente. El vendedor de seguros exitoso conoce a sus clientes, realiza una investigación previa y hace preguntas durante el encuentro. De esta forma atina en la oferta que él necesita.
3. **Actitud.** Nadie debería ir a la batalla con sentido de derrota, pues desde antes la batalla se habrá perdido. Muchos vendedores se dirigen al terreno con actitud negativa, pesadez y excesivamente preocupados por el resultado. Asegúrese de que sus emociones estén al orden correcto. Realice la actividad que lo inspire a tener una actitud positiva.
4. **Soluciones.** Si su argumento de venta solo expone cuán bueno es el producto sin ofrecer soluciones a las necesidades del prospecto, la venta ya fracasó. Lo que el prospecto necesita saber es cómo la compra del seguro mejorará su calidad de vida, le brindará tranquilidad y reducirá sus riesgos.
5. **Objeciones.** Todos los clientes presentan objeciones. Tenga presente que el cliente promedio presentará de 4 a 7 objeciones antes del "Sí". Convierta los "no" del cliente en un motivo más y aprenda a manejar las objeciones con una preparación de respuestas.
6. **Cierre.** El cierre de la venta es algo que sucede de manera natural ya que se construye a través de todo el proceso de venta. Difícilmente, un cliente complacido con su oferta y trato podrá negarse a la compra.
7. **Negociación.** Cuando note que el cliente ha decidido internamente dar el "sí", es el momento de la negociación. En esta fase se podrían ofrecer otros beneficios que sumen a las ventajas de obtener el producto. Negociar representa llegar a un nivel donde todos ganen.

- 8. Seguimiento.** El éxito en las ventas depende de la persistencia del vendedor. La primera conversación no siempre es la definitiva, por eso no interprete un “déjeme pensarlo” como un “no”. Vuelva a llamar, envíe mas información, pero no deje de insistir.
- 9. Rechazo.** Nadie desea recibir un “no” por respuesta. Pero en las ventas eso es inevitable. El secreto del vendedor exitoso es mantener una actitud entusiasta y positiva con el próximo cliente, incluso minutos después de haber sido rechazado.
- 10. Referencias.** Las referencias son el método más efectivo para conseguir ventas. Cuando un cliente ha sido conquistado querrá recomendar el servicio por sí solo. También, puede implementar descuentos o promociones por los referidos.

El seguimiento de cada uno de estos pasos lo ayudará a consolidar su estrategia como vendedor de seguros. Sígalos y experimente un nuevo nivel en la próxima conversación con el cliente.

Fuentes:

<http://www.forbes.com/sites/theyec/2014/04/18/10-steps-for-giving-a-convincing-sales-pitch/#51fbd3e3efec>

<http://www.wscconsulting.net/calendario/manualdeventas.pdf>

<http://www.gestiopolis.com/estrategias-para-manejar-las-objeciones-en-las-ventas/>

<http://www.buenosnegocios.com/notas/61-6-pasos-concretar-una-venta>

<http://www.gestiopolis.com/5-tecnicas-para-hacer-un-cierre-de-ventas-exitoso/>