



LA VENTA PERSONAL COMO ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

ACCIÓN PROMOCIONAL



ING. JUAN AGUSTÍN

MILTON E. GONZÁLEZ

6TO CUATRIMESTRE MEDICIN VETERINARIA Y ZOOTECNIA

La venta personal como estrategia de comunicación

Es un elemento del mix promocional y representa una comunicación personal en dos sentidos, es una herramienta de venta personal y personalizada, que permite una intensa relación entre vendedor y cliente. Permite adaptar el mensaje a las características específicas del cliente y a la situación de ventas. Permite comprobar si el cliente entiende lo que se le quiere transmitir y ofrecer los productos más adecuados a sus necesidades y deseos.

El papel del vendedor es centrarse en descubrir las necesidades del cliente con una orientación al mercado. Es un medio para intentar conseguir relaciones sostenibles entre vendedor y cliente, responder a una orientación al marketing de relaciones. Para eso, tiene que actuar en el contexto de unas relaciones estrechas y de larga duración con el cliente para conseguir satisfacción y fidelidad. Las acciones se dirigen a ofrecer una oferta de mayor valor al cliente y se basan en la calidad del servicio que se presta.

El enfoque de ventas actual considera el desarrollo de 5 estrategias:

- Filosofía de ventas personales
- De una estrategia de relaciones
- De una estrategia de producto
- De una estrategia de cliente
- De una estrategia de prestación

El papel del vendedor.

- Es el director de la oferta de valor para el cliente, y de determinar cual es el valor total para el cliente.
- Defensor del cliente, al comunicar a la empresa cuales son las necesidades de este.
- Es un importante recurso para la empresa, en las políticas y estrategias de desarrollo de productos.

El papel del director de ventas.

- Es el responsable último de la organización y realización de las ventas. Principales tareas:
 - Tomar decisiones
 - Establecer objetivos y cuotas de ventas de su equipo
 - Gestionar los vendedores en su territorio y asignarlos rutas de venta
 - Organizar el equipo de ventas
 - Participar en la preparación de las visitas de ventas
 - Diseñar el servicio postventa
 - Evaluar y controlar la actuación de la red de ventas

Importancia de las relaciones en el contexto de la venta personal

La venta de relaciones se centra en crear una confianza mutua entre comprador y vendedor a fin de ofrecer al primero beneficios anticipados, a largo plazo y de valor añadido. Donde la finalidad última es mantener clientes estables y conseguir su fidelidad.

Ventajas.

- Se centra en las necesidades reales de los posibles compradores
- Se basa en la confianza
- Desarrolla las habilidades de escucha del vendedor
- Dota de credibilidad al vendedor delante del comprador
- Facilita la comunicación
- Crea una menor resistencia
- Favorece en última instancia la venta

Aunque también tiene sus inconvenientes y no siempre resulta ventajoso, ya que los clientes inmersos en relaciones a largo plazo pueden ser más difíciles de servir satisfactoriamente porque son más sensibles y intolerantes a cualquier forma de incapacidad o insuficiencia por parte de los vendedores en que confían.

Habilidades personales del vendedor

- **Habilidades de comunicación:** facilita el desarrollo de relaciones sociales, tanto verbales como no verbales.

El vendedor tiene que conocer el **estilo de comunicación** del cliente para evitar malos de comunicación y tensiones en la comunicación. El estilo de comunicación se refiere al patrón de comportamiento que perciben las personas que se comunican con él. Tono y volumen de voz, voz fuerte o opinar con gran fuerza.

Hay 4 estilos:

- Estilo emocional
 - Estilo director
 - Estilo de soporte
 - Estilo reflexivo
-
- **Habilidades de conocimiento:** Conocer mejor:
 - La empresa
 - El producto que vende
 - Los clientes
 - La competencia.

Habilidades personales del director de ventas

- Habilidades directivas de liderazgo
- Habilidades de marketing, analizar mercado para saber que vender.
- Habilidades para vender

Bibliografía:

www.infosol.com.mx › espacio › Desde la Investigación

1.