Clase 11

El cierre de la venta

El cierre de una operación comercial es un procedimiento natural que se decanta por si mismo si se realizaron correctamente los pasos anteriores que hemos consignado en este curso.

EL CIERRE DE LA VENTA NO PUEDE SER FORZADO NI APRESURADO.

Hay dos conceptos fundamentales que debe considerar el vendedor para alistarse al cierre de la operación:

El concepto de oportunidad:
Está determinado por el grado de madurez que haya alcanzado la decisión de compra.

El concepto de valor:
Es el grado de importancia que el cliente asigna a un beneficio aceptado. Por eso, en el desarrollo de la entrevista hemos hecho hincapié en la importancia de la cuantificación de las necesidades y en consecuencia de los beneficios.

EL PESO QUE TENGAN LOS VALORES EN EL CLIENTE INDICA SU ESTADO DE MADUREZ Y DE ELLOS EMERGE LA OPORTUNIDAD

Clasificación de los estados de madurez del cliente

Distinguimos tres estadios compatibles con el diagrama de proceso de toma de decisiones de compra, como lo hemos visto anteriormente:

Estado inmaduro: el cliente está evaluando todas las opciones sin distinguir la empresa. El cliente no identifica ventajas competitivas de la empresa porque aún no relaciona sus necesidades con los beneficios del proveedor.

Actitud del vendedor: debe conocer el universo del cliente, como ya vimos, a través de sondeos de posición y buscar sus verdaderas carencias a través de las preguntas de problemas.

Estado madurando: El cliente está evaluando un grupo menor de opciones y halla algunos beneficios en la empresa como proveedor. Pero a pesar de ello aun no esta en condiciones de optar por la solución porque los beneficios aún no tienen proyectado su valor.

Actitud del vendedor: Debe convertir el beneficio en valor, de modo que sea percibido como tal por el cliente.

Estado Maduro: El cliente otorga valor a los beneficios de la empresa como proveedor. De ese modo vincula plenamente sus necesidades, de mayor a menor importancia, con los beneficios que ofrece el vendedor. Aquí aparece la oportunidad y es el momento del cierre.

LA TECNICA DEL CIERRE

La forma correcta de cerrar un negocio tiene dos pasos: