Clase 4

TÉCNICAS DE SONDEOS

El proceso dialéctico de la venta se desarrolla a través de tres etapas, a saber:

Etapa De Orientación

Sondeos de Posición: Sitúan al vendedor en la realidad del cliente. Usualmente en esta etapa hay mayor cantidad de preguntas abiertas (que permiten que el cliente se explaye) pero esto no constituye una condición, depende del perfil del cliente. Recordemos que en esta etapa el cliente aporta una masa indiferenciada de información, sobre la cual el vendedor deberá elegir las temáticas que le conviene desarrollar posteriormente.

La letra recordatoria de esta etapa es la **S** de situación

Etapa de Análisis

Sondeos de Problemas, abiertos y cerrados. En esta etapa el vendedor selecciona las inquietudes, problemas e incluso las necesidades manifiestas, aportadas por el cliente en los sondeos de la etapa anterior. Y pregunta sobre esos problemas puntuales, Es usual que en esta etapa haya mayor cantidad de sondeos cuya modalidad es la cerrada (solo admiten una breve respuesta del cliente, por lo general sí o no).

La letra recordatoria de esta etapa es la **P** de problemas.

Etapa de Desarrollo

Sondeos de Proyección, abiertos y cerrados. En esta etapa el vendedor proyecta en la mente del cliente, a través de sus preguntas el o los problemas planteados (o relevados) para que el cliente imagine o concientice su situación futura pero inmediata si no resuelve tal carencia.

Pero además, el vendedor debe saber "leer" al cliente, tratar de ver mas allá de lo que este expresa verbalmente. Para ello es importante observar y "clasificar" a quien tenemos en frente de acuerdo a su comportamiento, su complexión o todo aquello que nos acerque mas información sobre él y sus motivaciones.
Estas características se conocen como tipologías y vamos a estudiar someramente las más importantes.