Clase 9

TRATAMIENTO DE LA DILACIÓN DE COMPRA

Es común que al cabo de una entrevista de ventas, el cliente evada su compromiso con el cierre. Esto ocurre cuando no se han explorado todas las áreas de necesidad. Las frases más corrientes son:

LO VOY A PENSAR
LO CONSULTARE CON MI SRA.
LE HABLO A MI SOCIO Y DESPUES LE DIGO, ETC.

¿Cuál es la actitud adecuada del vendedor en estos casos?
Respuesta: realizar un sondeo amplio.
Por ejemplo:
Vendedor:- ¿Qué dudas le quedan? Es probable que algo no lo terminó de satisfacer y sería útil que me lo diga así por lo menos se va con toda la información necesaria.
Con esta actitud el vendedor bucea en la zona oculta del iceberg del cliente, advierte si se trata de una excusa por escepticismo u objeción o si realmente no es el último decisor de compra.

Tratamiento del escepticismo:

Muchas veces los clientes no creen en lo que les decimos. Esto sucede generalmente por sus experiencias anteriores negativas.
La técnica en si misma es muy sencilla: frente a la duda la prueba.
Pero...
No sirve cualquier prueba.

Condiciones que debe reunir una prueba para eliminar el escepticismo:

Ser de validez universal: Debe ser creíble para todos

Ser tangible: Debe ser comprobable fehacientemente.

Tratamiento de la indiferencia:

El cliente indiferente es el que cree que no necesita nuestro producto o servicio o cree que esta conforme con un producto similar que ya posee. Es importante subrayar la palabra cree porque si realmente está satisfecho con lo que tiene o no califica para un determinado producto, entonces: el cliente tiene la razón.
En cambio, si necesita nuestros productos pero no lo advierte, podemos recurrir, como técnica de tratamiento a un sondeo de proyección.