

¿Quiere Hacer la Venta Más fácil? Establezca una relación personal con el cliente primero.

De acuerdo, cuanto más conozca acerca del cliente, más sencillo le será hacer una propuesta difícil de rehusar por su cliente, pero conocer acerca del cliente no le garantiza la venta ya que “a igualdad de condiciones, los clientes están más dispuestos a comprar de aquellos de quienes confían o sienten sus amigos”.

Si usted encuentra asuntos e intereses comunes, genuinamente comunes, es mucho más factible que desarrolle una relación y por lo tanto, es mucho más probable que el cliente quiera o permita desarrollar una relación comercial con usted.

¿Qué hace usted para establecer la relación? ¿Es usted suficientemente ágil para encontrar algo en común además del negocio después de iniciar la conversación?

Sólo pruebe los siguientes consejos y vea qué tan bien le resultan:

1. Vaya al grano en 15 segundos. Ya sea por teléfono o en vivo, ir al grano ayuda a aliviar los primeros momentos de tensión que se generan en el primer contacto que se tiene con un cliente. El llegar preguntando por el clima, el fútbol o la noticia de última hora puede parecer sensato o delicado pero, a menudo, solo refleja el miedo que tenemos a entrar en materia. Este abordaje establece que usted es un vendedor y que está frente a un cliente y que va a ser un poco hipócrita de entrada y va usted a hablar acerca de cosas que le importan un rábano, con la intención de que el cliente crea que usted es simpático y, ya descuidado, tratar de sacarle su dinero, por lo que el cliente entra inmediatamente a la defensiva. Para construir confianza, existen mejores medios como por ejemplo, la sinceridad. Diga su nombre, el de su empresa y vea rápidamente cómo puede ayudar a su cliente en el aspecto o negocio que usted domina. Su cliente se sentirá aliviado de saber a qué va usted, usted se sentirá mas libre de iniciar la relación y ambos se enfocarán más la momento presente.

2. Muéstrese feliz y de buen humor. ¿Se trata de un prospecto formal o de una amistad? Intente usar humor por lo menos dos veces durante la conversación (pero no lo fuerce). Las personas aman reírse. Una historia simpática de un minuto o menos o un chiste pueden hacer más para favorecer la relación del comprador que 10 minutos de charla de ventas.

3. Intente saber algo personal sobre el prospecto. El mejor método es hacer preguntas inteligentes y después escuchar. Averiguar rasgos de personalidad, el carácter de su cliente, su lugar de origen, aficiones, le puyede permitir sentar una conversación interesante y constructiva. Si sabe que el cliente es aficionado al futbol, le puede decir algo asícom “Sé que puedo cumplir perfectamente con sus necesidades de entrenamiento. Después de que le muestre una solución específica, podemos discutir como el Real Madrid debe de jugar la copa de Campeones”.

El mejor lugar para entender cómo establecer una relación, es entrevistandose en la oficina del cliente; desde el camino, vaya fijándose en los cuadros, la decoración paisajes. En una ocasión recuerdo haber llegado al despacho de un cliente en cuya sala de espera se encontraban más de seis cuadros de su pueblo natal en Asturias, España, que casualmente yo conocía muy bien por su gastronomía y paisajes pictóricos. Este

sólo hecho, permitió crear una relación de negocios exitosa con ese cliente cuya amistad dura hasta este día.

A la gente le encanta hablar de sí mismos; si les hace la pregunta correcta, va a ser difícil callarles la boca, así que hágalos hablar de su vida, de sus historias, pero recuerde que usted es el que controla el tiempo. No permita que el tiempo se pierda en sólo este tipo de conversación.

Un secreto, si el cliente está de mal humor, le recomiendo que le diga “veo que hoy está usted muy ocupado (o no en el mejor de los días), ¿podríamos hacer otra cita (poner fecha y hora)? Otro secreto: si ese día ya tomó asiento en una silla en particular, para la siguiente ocasión busque sentarse en otra silla y si es la única, cámbiela de posición (**tips de Programación Neurolingüística**). El punto es buscar y encontrar algo en común: esa es la clave de una buena relación. No importa qué tanto le hayan dicho que los opuestos se atraen y se complementan: se trata probablemente de una de las más grandes mentiras difundidas entre la gente, disfrazadas de sabiduría popular. La realidad es que sólo confiamos en los que se nos parecen.

Sea amistoso. Haga preguntas abiertas y no superficiales (preguntas superficiales acerca del clima o de la decoración, deben evitarse a toda costa). Intente averiguar qué hicieron el fin de semana pasado, o qué harán el que viene. Pregunte por una película o programa de televisión. Evite la política, los problemas personales del cliente, y por lo que más quiera, no se lamente de los suyos. El **PEOR** abordaje es el del que empieza hablando de lo mal que está la situación. El entorno se vuelve negativo y el estado emocional deprimente.

Si usted encuentra un terreno firme en común con el prospecto, es muy probable que usted le caiga bien, que este confíe en usted y que finalmente le compre. La mejor manera de ganar la venta es primero ganar el prospecto.