



**Título documento**  
**Aprende a Vender**

**Nombre del autor**  
**Magnolia Piñeros**  
**Adriana Montenegro**

**Tipo de documento**  
**Material para el participante**

**Fecha**  
**2013**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1</b>	<b>EJERCICIO 1 Defina unas metas</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>EJERCICIO 2 Por qué quiere vender?</b>	<b><i>¡Error! Marcador no definido.</i></b>
<b>3</b>	<b>EJERCICIO</b>	<b><i>¡Error! Marcador no definido.</i></b>
<b>4</b>	<b>EJERCICIO</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>EJERCICIO</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>EJERCICIO</b>	<b>15</b>
<b>7</b>	<b>HERRAMIENTA MANEJO DE OBJECIONES</b>	<b>16</b>
<b>8</b>	<b>EJERCICIO</b>	<b>17</b>
<b>9</b>	<b>HERRAMIENTA PROTOCOLO EN VENTAS</b>	<b><i>¡Error! Marcador no definido.</i></b>

## 1 EJERCICIO 1 – Qué es un vendedor para usted (10 minutos)

Escribir en 5 palabras o frases lo primero que se viene a la mente cuando piensa en la palabra vendedor.

1
2
3
4
5

## 2 Ejercicio 2: Explore su motivación (15 minutos)

### ACTITUD CON MENTE DE PRINCIPIANTE<sup>1</sup>

Cuando nacimos e iniciamos el camino de la vida, nuestra actitud ante la misma era de principiante. Nos abismábamos con el sol, las estrellas, el mar, la naturaleza, las palabras y sabiduría de papá y mamá, y de las mismas máquinas que íbamos conociendo. Constantemente tratábamos de conocer el mundo por nosotros mismos. Nuestro medio ambiente a veces nos permitía hacerlo. Entonces, queríamos entender cualquier objeto que caía en nuestras manos. Una vez lo entendíamos a nuestra manera, es decir con Mente de Principiante, en no pocas ocasiones desarrollábamos nuestra inventiva y aparecían juguetes imitando los conocidos; o con la creatividad propia de nuestra Mente de Principiante (Mente Abierta) elaborábamos nuestras propias creaciones, tomando elementos de aquello que íbamos descubriendo y parecían que en nuestra Mente de Principiante desempeñaban otras funciones diferentes a las que tenían los conocidos. Nuestra creatividad estaba libre y dispuesta a incursionar en la vida que se nos presentaba sin ningún temor y estábamos, dispuestos a enfrentara por nosotros mismos.

Poco a poco, muchas personas sin darse cuenta, bien por malas experiencias o por que el medio ambiente no se los permitía, fueron cerrando su mente y abandonando esta actitud convirtiéndose así en personas con actitud de "Expertos" (temerosos, prejuzgando, viviendo el pasado con tristeza y el futuro con angustia, convencidos de que los juicios a priori son reales, etc.). Afortunadamente el ser humano conserva como una necesidad natural, el hambre de creatividad, su necesidad innata de búsqueda de identidad de encontrarla a través del conocimiento de su entorno por sí mismo y lograr verse tal cual es. Es así entonces, que si su mente se cierra en una dirección dirige su energía creativa en otras direcciones: artísticas, liderazgo, voluntariados, etc. Unas veces según se lo permita el medio ambiente en forma adecuada y, desafortunadamente, otras en forma inadecuada: delincuencia, autodestructiva, etc.

En muchas ocasiones, esta misma actitud de principiante nos permite lograr un equilibrio entre las dos fuerzas antagónicas - actitud de "Experto" y creamos nuestros propios mecanismos de tal manera que nos permita dar salida a la creatividad en forma positiva en algunos roles y neutralizar en otros, sin un aparente esfuerzo, nuestra actitud de "Experto".

Cuando alguien inicia un programa de trote, gimnasia, un trabajo nuevo u otra actividad, inclusive el estudio; o cambia de modo de vida, bien por que forma pareja, etc., si no mantiene una actitud de Principiante, pronto puede llegar a sentir que cae en la monotonía y que esto no le aporta nada nuevo, trata al menos de suspender lo que inició con entusiasmo y múltiples expectativas.

Si un no cristiano lee el Padre Nuestro por primera vez y lo hace con actitud de Mente de Principiante, puede percibir la inmensidad del mensaje y llenarse de un

---

<sup>1</sup> Material preparado por Cesar Sarmiento Niño – Consultor CCB.



gozo especial con él. Luego, si lo repite diariamente, la misma actitud va perdiendo para él el sentido y poco a poco va sintiéndose como un "Experto" en recitar el Padre Nuestro y pierde así su objetivo.

Igual ocurre con la lectura, de un poema leído por primera vez o con la lectura de un libro, el cual tal vez no volvamos a leer, puesto que ya asumimos la Actitud de "Expertos" en él y no lo tomamos por segunda vez como si fuera la primera, pudiendo así encontrar significados nuevos a esta última lectura.

Cuántas veces escuchamos a un dirigente nacional con actitud de Principiante y luego, cuando recibimos copia de su disertación, optamos por no leerla de nuevo, puesto que ya tomamos una actitud de "Expertos" en el pensamiento del dirigente. Quizá si lo hubiésemos hecho, encontraríamos en esta lectura con actitud de Mente de Principiante, nuevas facetas del dirigente en mención.

Todos estamos familiarizados con la frase de Sócrates cuando dijo "Sólo sé que nada sé". La primera vez que la escuchamos con Mente de Principiante, captamos el mensaje. Pero luego, de tanto repetirla y oírla, perdimos el sentido original de la frase y cambiamos de actitud hacia ella. Esta frase encierra el verdadero sentido de la actitud de Mente de Principiante.

En el Japón existe la expresión "SHOSHIN" que significa MENTE DE PRINCIPIANTE". El fin de toda práctica Zen, es conservar siempre nuestra actitud de Principiante. Estar por lo tanto alerta de las circunstancias específicas de cada instante, conocer nuestra realidad, la cual nos rodea en el momento mismo que estamos viviendo y tomar de él los signos que esta realidad nos da para, sin preconceptos, mirar claramente la realidad tal cual es (el aquí y el ahora).

El entendimiento comienza con el reconocimiento de nuestra ignorancia - este es el VACIO al cual se refieren los orientales, es decir, dejar nuestra actitud de "Expertos" y abrir nuestra mente -. Una historia Zen, acerca de un profesor universitario trata este aspecto directamente. Al profesor le produce curiosidad la reputación de un viejo maestro, respetado por su sabiduría y decide visitarlo. El monje lo recibe en el templo y, lo instala en un cómodo cojín.

"¿Le gusta el té? le pregunta ofreciéndole una taza al profesor. Este asiente con un movimiento de cabeza, sosteniendo la taza mientras el maestro vierte en ella un fino chorro de té. El líquido sube rápidamente hasta llegar a unos dos centímetros del borde de la taza y el profesor alza la mirada. El maestro continúa vertiendo el té, el profesor suelta la taza mientras le dice ¿Que hace usted? El maestro toma la taza de nuevo, la llena y se la ofrece de nuevo al profesor diciéndole Esta taza es como su mente. Usted no puede oír nada porque ya está llena"



Sitúese en un ambiente relajado, cierre los ojos y diligencie la siguiente tabla:

<b>Por qué quiere vender</b>		
<b>Cuál es su recompensa por la venta</b>	<b>Qué obstáculos se le pueden presentar</b>	<b>Cómo resolverá cada obstáculo</b>
<b>Cuáles son sus cualidades como vendedor</b>		
<b>Qué quiere vender</b>	<b>Características de producto/ servicio/ proyecto empresarial</b>	<b>Qué necesidades satisface en el cliente</b>






### 3 EJERCICIO 3 : Explore su sentido comercial

A su grupo de trabajo se encuentra en una feria comercial para el hogar. A su grupo le ha sido asignado un stand de 9mts<sup>2</sup> para exponer su producto/servicio. Cada grupo dispone de 15 minutos para definir su producto o servicio, 5 para exponerlo y 10 para retroalimentación.

Al final de la exposición cada grupo debe verificar cuántas personas le comprarán el producto o servicio.

Para facilitar el desarrollo de la actividad se propone el siguiente formato:

<b>Producto / servicio a exponer</b>	
<b>Describa brevemente cómo expondrá el producto / servicio</b>	
<b>Número de personas compran su producto / servicio</b>	
<b>Número de personas que hacen parte del auditorio (no contar los integrantes del equipo de trabajo)</b>	



<b>HERRAMIENTA DE VERIFICACIÓN</b>		
<b>A los clientes</b>	Qué percepciones generó el vendedor durante el desarrollo del juego? ¿Percibió seguridad, conocimiento, cordialidad?	
	¿Generó confianza?	
	Mostró deseos de colaborar con las necesidades del cliente?	
	¿Fue claro en la presentación de la solución, era la respuesta que usted esperaba?	
	Se sintió cómodo con el vendedor	
	¿Se sintió presionado?	
<b>Al Vendedor</b>	¿Sintió que logró sintonía con el cliente?	
	El cliente dio información en forma clara , tranquila y suficiente?	
	Sintió que la decisión la tomó libremente? O cree que hubo presión?	
	¿Usted cree que este cliente vuelve a comprar?	
	¿En algún momento sintió que se perdía la venta, y usted controló los sentimientos?	
	¿Se sintió seguro?	
<b>Al observador</b>	Qué aprendió de lo que vio y vivenció?	
	¿El lenguaje verbal y no verbal fue congruente?	

#### 4 EJERCICIO 4 PREPARACIÓN DE LA VENTA

Realice un listado de las acciones a realizar para lograr conseguir el cliente que le gustaría tener. O mejor pregúntese, quién le gustaría que comprara su producto o servicio.

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20

## 5 EJERCICIO 5: DESARROLLO DE LA VENTA - CONTACTO

En un párrafo de máximo 60 palabras establezca la presentación del saludo con una posible venta y un buen acercamiento con los su compañero de al lado, suponiendo que él es su cliente.


<b>HERRAMIENTA DE VERIFICACIÓN</b>		
<b>Actitud del Vendedor</b>	Fue amable?	
	Fue entusiasta?	
	Inspiró credibilidad?	
<b>Cómo fue el saludo</b>	Se presentó a si mismo?	
	Presentó a la empresa?	
	Explicó la razón de la visita?	
<b>Técnica del Vendedor</b>	Verificó las condiciones de la visita?	
	Cómo fue el primer contacto?	
	Fue positivo el primer acercamiento?	

## 6 EJERCICIO 6: Desarrollo de la Venta - Interés

Desarrolle un listado de preguntas que el emprendedor debe hacer para conocer el proceso de compras del cliente, como compra, que compra, que calidad, que cantidad, quien decide, como son los pasos de la compra, en forma posterior escriba al frente de cada pregunta para qué preguntó esos aspectos; es decir cómo va a utilizar dicha información en el proceso comercial.

Pregunta de Inv. de necesidades	Para qué lo quiero preguntar
Ej. Como paga el cliente, de contado, crédito 30 días, crédito 60 días.	Ej. Para establecer los posibles descuentos que se otorgarán dependiendo la forma de pago.
<p>Que encontró en su proceso mental al hacer esta práctica:</p>	



## 8 EJERCICIO 8: Desarrollo de la Venta – Resolución de Comprar

Diligenciar la siguiente tabla a partir de los tipos de objeciones. El emprendedor debe establecer con anticipación cuáles son las posibles principales objeciones sobre su producto, y determinar cómo las manejará.

Tipo de Objeción	Preguntas para el cliente	Posibles Respuestas
P. Eje: Precio		



## 9 EJERCICIO 9 Protocolo de Ventas

Escriba su propio protocolo de ventas agregando los pasos que sean necesarios para complementar y alinear el proceso de ventas de su empresa.

- 1. Saludo: -----
  
- 2. Investigación del cliente: haga preguntas relacionadas con
  - a. --- \_\_\_\_\_
  - b. --- \_\_\_\_\_
  - c. -- \_\_\_\_\_
  - d. -- \_\_\_\_\_
  
- 3. Exposición del producto: hable del producto enfatizando en:
  - a. ---
  - b. ---
  - c. ---
  - d. ---
  - e. --
  - f.
  
- 
- 
- 
- 4. Cierre de la venta: ---  
-----
  
- 5. Manejo de objeciones: exponga los beneficios relacionados con
  - a. -----
  - b. -----
  - c. -----
  - d.
  - e.
  
- 6. Despedida: -----