



Cierre de ventas 2023

Introducción

Te presentamos la nueva modalidad en la que te estaremos ayudando a tener un continuo contacto con la información.

Desde este momento y recurrentemente, te estaremos compartiendo tutoriales a través de esta plataforma, al finalizar cada uno, deberás aplicar una sencilla evaluación que confirme la comprensión y nivel de retención de la información.

Es importante que sepas que esta evaluación requiere de una calificación mínima aprobatoria de 80 puntos, de no acreditarlo, tendrás una segunda oportunidad, si fallas, tendrás que asistir a una retroalimentación presencial y volverla a presentar. De no ser satisfactorio tu resultado en ninguno de los 3 intentos, no podrás marcar ninguna campaña de citi.

Módulo 3 – Cierre de ventas

temario

Los temas que abordaremos serán secuenciales, para la segunda etapa de estudio y evaluación, abordaremos el manejo de objeciones, contemplando los siguientes temas:

1. **Que es un cierre de ventas**
2. **Proceso para llegar a un cierre**
3. **Palabras clave para llegar a un cierre**
4. **Tipos de cierres de venta**

¿Qué es un cierre?

Es una pregunta la cual se basa en la culminación del proceso de la oferta de producto y que el cliente acepte el trato, es importante que no alargues la venta e identifiques el momento donde sucede el convencimiento.

Está etapa es la decisiva para poder cerrar tu trato y generar la negociación y compromiso.

“Hay una serie de hitos importantes que debes alcanzar para estar en condiciones de cerrar un trato. Si los haces bien, el cierre es la parte más fácil porque el trabajo ya se ha hecho.”

Proceso para llegar a un cierre

Alcanzar un acuerdo con un cliente no es algo inmediato, tiene sus momentos, son 4 fases:

- **Preparación o estudio:** Identificar al tipo de cliente que tienes.
- **Determinación y/o creación de las necesidades del cliente:** Una vez identificado el anterior punto, es momento que crear escenarios en relación a lo que tu cliente necesita.
- **Tratamiento de objeciones:** Cuando existan objeciones, se deben dar argumentos validos y coherentes en relación a las necesidades del cliente para convencerlo.
- **Cierre de ventas:** Por último el cierre de ventas será la culminación de todo el esfuerzo, hacer preguntas es fundamental en la venta, ya que primero porque se toma el control, y una vez que tomas control el prospecto te seguirá sin oponerse



Palabras clave para llegar a un cierre

Cuando se trata de cerrar una venta, lo cierto es que no se tienen segundas oportunidades. Si se logra acompañar al prospecto a lo largo de todo el proceso, el cierre es el momento crucial para todo tu proceso; por eso es tan importante saber que tipo de palabras utilizar, además de no ser permisivo con tu cliente, ya que podría causar que todo tu esfuerzo no funcione.

- Indíqueme
- Dígame
- En este momento...
- ¿De acuerdo?
- Para iniciar...



Tipos de cierres



Es importante que conozcas los tipos de cierres, así en el momento en el que identifiques el tipo de cliente que tienes puedas saber cual aplicar:

-Cierre directo (pregunta directa: Consiste en formular una pregunta a tu cliente potencial en el momento indicado.

Ejemplo: ¿Qué sucursal es la que le queda más cercana?

-Cierre dificultad: Esta técnica es útil para clientes receptivos que no tienen prisa en adquirir el producto y te ayuda a despertar el sentido de urgencia en el cliente.

Ejemplo: Puede tomarse todo el tiempo que quiera para pensar, sin embargo, recuerde que usted puede ser un cliente exclusivo con...

Tipos de cierres



-Cierre de alternativa: Aquí al cliente se le debe ofrecer dos opciones de las que deberá elegir una.

Ejemplo: ¿Cuándo nos estaría acompañando a sucursal en caso de ser aprobada su tarjeta hoy o mañana?

-Cierre por amarre: Es una de las técnicas más efectivas. Consiste en lograr el mayor número de “sí” del cliente. Al final de cada pregunta incluye las frases: “¿verdad?”, ¿de acuerdo?.

Ejemplo: Hoy en día, lo mejor es poder contar con una herramienta financiera la cual le pueda ayudar a solventar cualquier emergencia médica, ¿verdad?

Tipos de cierres



-Cierre por equivocación: Ese tipo de cierre se basa en cometer una equivocación intencional.

Ejemplo: Me comento que el día de hoy usted nos podría acompañar a sucursal por su tarjeta, ¿correcto?

-Cierre imaginario: El objetivo es conseguir que el cliente se imagine usando tu producto. Para conseguirlo, debes plantear situaciones donde la persona visualice los resultados positivos de adquirir el producto.

Ejemplo: ¿Ya pensó en lo beneficioso que sería para usted llegar a una tienda y poder comprar la televisión que tanto le gusta sin preocuparse de pagarlo en efectivo?

