El Proceso de Ventas

¡Bienvenido a lo posible!



Objetivo:

Establecer el diálogo a seguir por los Ejecutivos de Venta (EDV) de la empresa para informar a nuestros clientes sobre nuestra propuesta de valor y los aspectos más importantes del producto Pandero, para efectos de:

- Cerrar una venta.
- Tener en nuestra cartera a clientes potenciales que puedan comprarnos en otra oportunidad.
- Generar un boca a boca positivo.

Fases del Proceso de Ventas



Abordaje





El Abordaje Mall

Abordaje Activo

• Se realiza cuando el cliente no ha ingresado al Punto de Venta (PDV), sino que está transitando cerca y sin la intención de solicitar información sobre Pandero.

Speech

- "¿Sabía que puede obtener su auto desde "x" dólares diarios?"
- "¿Sabía que somos la opción más fácil para obtener su auto?"

El Abordaje Activo Concesionario

Abordaje Activo Común

- Se realiza cuando el EDV acude donde el vendedor del concesionario para solicitar la cartera de clientes rechazados.
- Este tipo de abordaje es utilizado en Concesionarios Lima.

Speech

• "Buenos días/tardes/ noches soy ______, ejecutivo de ventas de Pandero (en base al convenio que tenemos), por favor me podrías facilitar la cartera de clientes rechazados para poder llamarlos y ofrecerles Pandero".



El Abordaje Pasivo Concesionario

Abordaje Pasivo Común

- Se realiza cuando el cliente llega presencialmente al módulo de Pandero acompañado de los vendedores del concesionario o cuando el vendedor del concesionario viene al módulo de Pandero a entregar el prospecto del potencial cliente.
- Este tipo de abordaje es utilizado en Concesionarios-Lima.

Speech

En caso el vendedor del concesionario venga con el cliente:

• "EDV: "Buenos (as) días/tardes/noches, mi nombre es _____, ejecutivo de ventas de Pandero. ¿En qué lo puedo ayudar?"

Presentación





La Presentación

"Bienvenido a Pandero, mi nombre es ______, soy la persona que lo asesorará el día de hoy. Coménteme por favor, ¿conoce Pandero?".

"Bienvenido a Pandero, mi nombre es ______, soy la persona que lo asesorará el día de hoy. Le comento, que somos la forma más fácil de obtener su auto nuevo, líderes en el mercado, contamos con más de 55 años de experiencia en fondos colectivos y nuestro objetivo es poder ayudarlo a obtener el auto de sus sueños"

Somos
pioneros y
líderes en el
sector de los
Fondos
Colectivos

Tenemos **55 años** de experiencia

Tenemos
33,000
clientes
activos

Supervisados por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) permanentemente

Tenemos 50
puntos de
venta a nivel
nacional

Hemos entregado más de 110.000 autos

Calificación



La Calificación

01

La calificación se trata de reunir toda la información necesaria de un cliente potencial para decidir si es o no buen prospecto.

02

No se trata de buscar respuestas, sino de hacer las preguntas adecuadas.

03

Solo hasta que hayas calificado al prospecto sabrás si vale la pena invertir tu tiempo y esfuerzos para venderle.



La Calificación - Auto

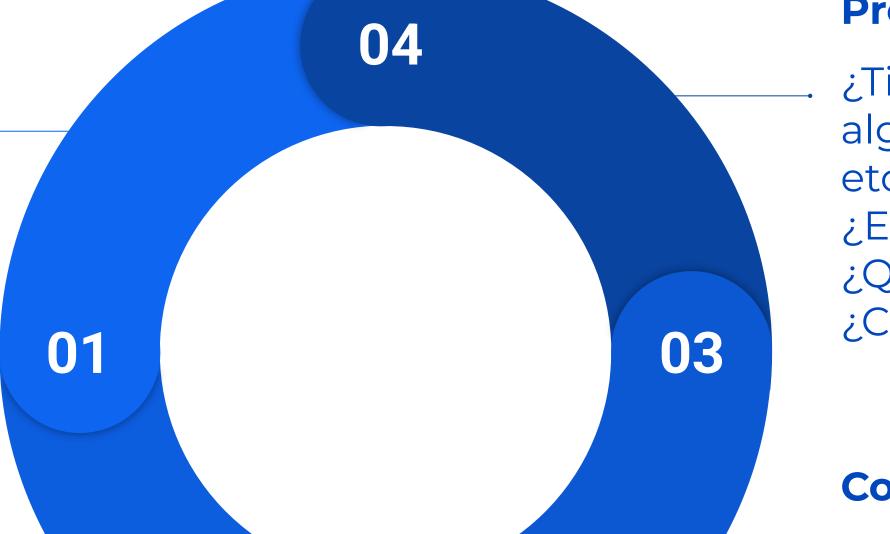
¿Qué debo averiguar?



¿En qué modelo y marca de auto estaría interesado? -¿A qué se dedica usted? ¿Qué cuota mensual podría manejar sin problemas? ¿Cuenta con ahorros?

Necesidades

¿Usted ya tiene auto? ¿Hace cuánto está planificando obtener su auto? ¿Para qué le gustaría usar el auto?



02

Proceso de Toma de Decisión

¿Tiene que tomar la decisión con alguien más (familia, empresa, etc)?

¿Es usted el representante legal? ¿Qué tipo de empresa es SAC, EIRL? ¿Cuál es su estado civil?

Competencia

¿Intentó financiar su auto en algún banco o caja? ¿Dor quó no lo compró?

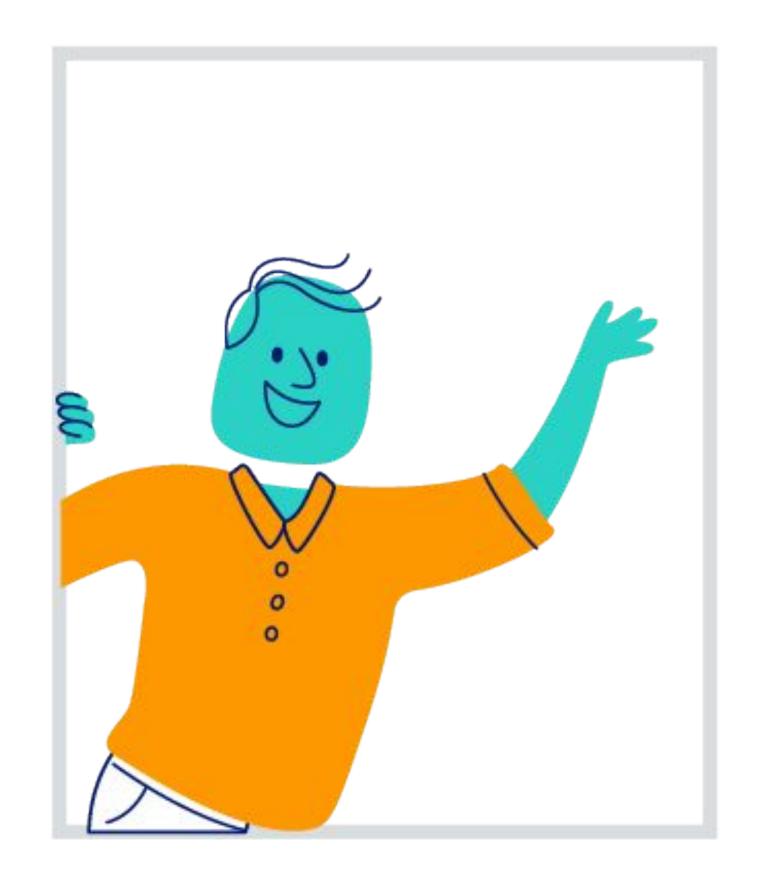
¿Por qué no lo compró?

Ejercicio N° 1: Calificación

- 1. Escribe las 5 preguntas de calificación que consideres más importantes para conocer a tu cliente.
- 2. Analiza tus preguntas para confirmar que te proporcionarán la información que esperas del cliente. Para cada pregunta, usa la plantilla propuesta a continuación:

Pregunta	¿Para qué sirve?	¿Permite descalificar a algún cliente? / ¿Es una pregunta de indagación o de filtro?

3. Comparte con el grupo tus preguntas y analicen sus propuestas: ¿Qué preguntas son similares?, ¿Qué pregunta cambiarías o agregarías?, ¿En qué orden deberías formular las preguntas para que se note una secuencia lógica?



Recuerda que si el cliente no califica para ingresar a Pandero, debes seguir este speech:

"Lamentablemente, por su calificación crediticia, en estos momentos no encuentro una propuesta para usted, pero me podría dejar sus datos para poder contactarlo más adelante. Si cuenta con un número celular, le puedo enviar mi tarjeta virtual en caso desee contactarse usted conmigo; muchas gracias por su tiempo."



Explicación del Sistema





La Explicación del Sistema

Paso 1: Explicación de los beneficios de Pandero

Paso 2: Comparación con las juntas

Paso 3: Explicación de las modalidades de adjudicación.

Según la información que obtuviste del cliente, ¿qué beneficios le ofrece nuestro sistema?
Recuerda apoyar tu speech con la infografía de beneficios incluida en el Manual de Ventas.

Utiliza un ejemplo para explicar cómo funcionan las juntas, así será más fácil que el cliente comprenda cómo opera Pandero.

Explícale brevemente al cliente cómo funciona el sorteo y el remate.
Recuerda que si el cliente desea el auto pronto o pregunta por el remate, debes explicarle cómo obtener su bien.

Explicación para clientes que conocen Pandero

Paso 1: Explicación de beneficios de Pandero

EDV: "Le comento que somos líderes en el mercado, contamos con más de 56 años de experiencia en fondos colectivos".

Paso 2: Comparación con las juntas

EDV: Le explico cómo funciona nuestro sistema. De manera similar a las juntas o "Panderos" en las cuales un grupo de reúne amigos se periódicamente para entre ellos ahorrar y prestarse dinero, nuestro sistema reúne a personas que tienen un objetivo común, el cual es la adquisición de un auto.

Paso 3: Explicación de las formas de adjudicación

EDV: Para ello se forman grupos donde recaudan los fondos y de ahí se realizarán las reuniones mensuales donde se definirá quien tendrá el auto. Esto se da por medio de un sorteo o mediante remate, que consiste en un adelanto de cuotas, a realizarse en asambleas nuestras mensuales, y si usted sale favorecido ese mes, iniciamos el trámite para entregarle su auto.



La Explicación del Sistema: garantías/ requisitos

Ten en cuenta que durante tu explicación también debes incluir los requisitos básicos de adjudicación. ¡Si omites esta información, el cliente podría sentirse engañado!

Presentación de documentos personales y sustento de ingresos

Pago de trámites

Constitución de Garantías



Documentos asociados y avai

- ·DNI vigente
- ·Sustento de ingresos
- ·Recibo de servicios



Pago de trámites

Se realiza un pago de \$300.



Seguro de desgravamen

El monto depende del valor de la deuda.





Seguro vehicular

El costo depende del valor del vehículo.



Prenda vehicular

Gravamen mientras se mantenga la deuda.



GPS

Pago de acuerdo al tiempo aportado en su certificado y calificación crediticia.

¿Cuándo puedo obtener mi auto?





Cuándo puedo obtener mi auto?

Averiguar cuánto podría esperar el cliente por el auto

Calcular la fecha / asamblea en la que debería rematar el cliente

Presentar al cliente la información de la tabla de probabilidad de remate

Asesorar al cliente de acuerdo a sus necesidades y posibilidades

- Debes conocer las expectativas del cliente acerca del tiempo de entrega del bien.
- Según la respuesta del cliente, ubica la fecha o asamblea correcta en tu tabla de remate
- Según la asamblea identificada, ubica en tu tabla el número de cuotas necesarias para tener una probabilidad alta o muy alta de éxito en la adjudicación
- Confirmar si el cliente puede y está dispuesto a invertir la cantidad de cuotas necesarias para la adjudicación.
- De ser el caso, brindarle al cliente distintas posibilidades de acuerdo a sus necesidades.

Ejemplo

Paso 1:

Averiguar cuánto podría esperar el cliente por el auto

Paso 2:

Calcular la fecha / asamblea en la que debería rematar el cliente

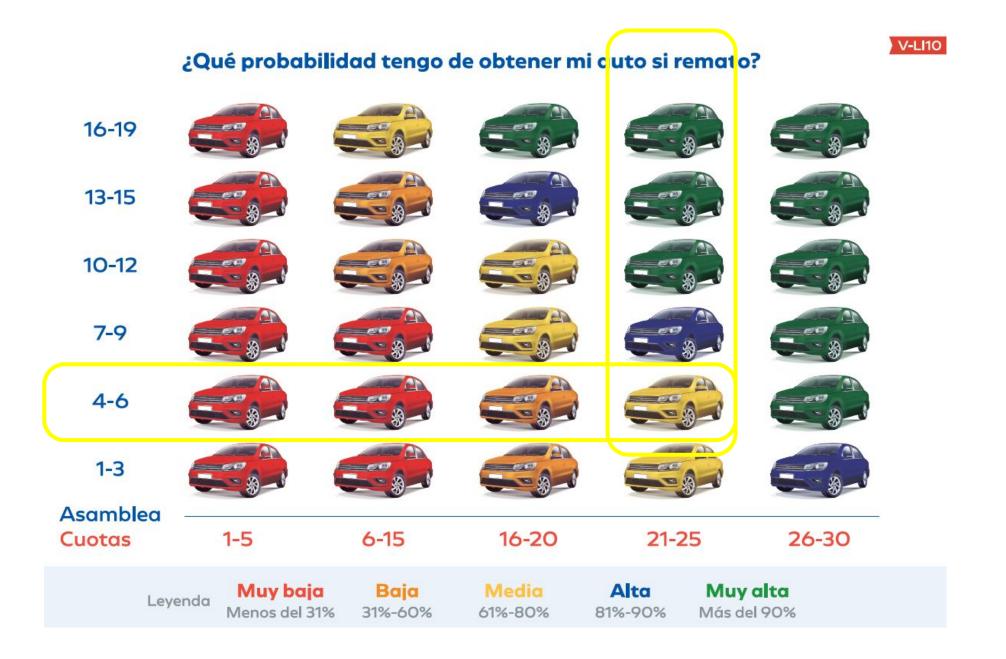
Paso 3:

Presentar la información de la tabla de probabilidad de remate.

El cliente está dispuesto a esperar 6 meses por el auto

El cliente cuenta con \$4975, que equivalen a 25 cuotas de \$199

Si remata con 25 cuotas en su cuarta asamblea, tendrá una posibilidad o probabilidad **Media** de obtener su auto.







16-19					
13-15					***
10-12					
7-9					
4-6					***
1-3					
Asamblea Cuotas	1-5	6-15	16-20	21-25	26-30

Leyenda

Muy baja Menos del 31%

Baja 31%-60%

Media 61%-80%

Alta 81%-90%

Muy alta Más del 90%



¿Qué probabilidad tengo de obtener mi auto si remato?

16-19					
13-15					
10-12					
7-9					
4-6					
1-3					
Asamblea Cuotas	1-5	6-15	16-20	21-25	26-30

Leyenda

Muy baja Menos del 31% **Baja** 31%-60%

Media 61%-80%

Alta 81%-90%

Muy alta Más del 90%



Frase para explicar cuándo obtener el bien

"La posibilidad o probabilidad de que usted tenga su auto depende de las				
cuotas que ofrezca en su remate. Es decir, si usted tiene \$,				
podría rematar con	cuotas considera	ando una cuota		
mensual de \$	_ y en la	asamblea tendría		
una posibilidad o probabilidad	de o	btener su auto".		

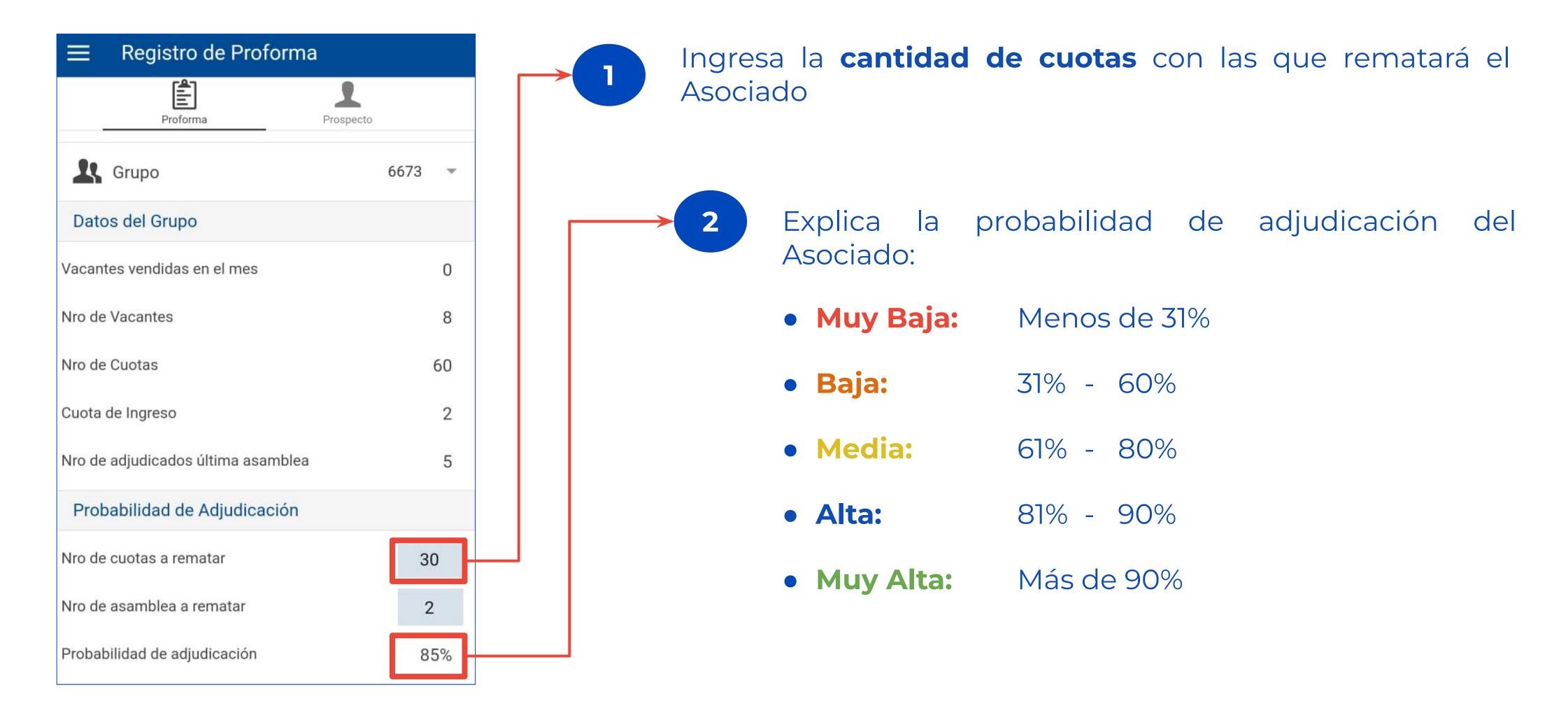
- Para explicar las probabilidades puedes usar la palabra "Posibilidades" y en lugar de decir el porcentaje, puedes usar las palabras: "Muy baja, Baja, Media, Alta, Muy alta".
- A TODOS los clientes se les deberá decir la siguiente frase: "Recuerde que, al tratarse de una probabilidad, nadie le puede asegurar la adjudicación ni entrega del bien en una fecha específica"
- Si el cliente no está apurado, entonces no explayarse en el tema de las probabilidades/posibilidades de adjudicación





App de Ventas: Probabilidades Concesionario

En el App de Ventas se puede calcular la **probabilidad** que tendrá el Asociado de salir adjudicado según su Grupo y oferta de Remate.



Cierre



Cierre

• ¿En qué consiste para ustedes el cierre de ventas?

• ¿Creen que cualquier vendedor puede lograr un cierre efectivo?





Pasos para llegar al cierre

Generar confianza

Identificar el perfil del cliente y sus necesidades

Explicar el sistema y resolver objeciones

- En el abordaje
- En la presentación del EDV y de la empresa.
- · ¿Qué quiere?
- · ¿Cuánto puede pagar?
- Ventajas y beneficios.
- Argumentos de ventas.



En el cierre

¿Tenemos una propuesta adecuada para el cliente (puede comprar) que soluciona algún problema o necesidad real para él/ella y logramos transmitirla de modo que percibe el valor de nuestro servicio (quiere comprar)?

Si la respuesta es "Sí", entonces puedes intentar el cierre de la venta.

Ejemplo:

EDV: ¿Tiene alguna pregunta o consulta adicional en la que le pueda ayudar? ¿Le envío el contrato por whatsapp o correo? ¿Va a pagar con tarjeta?

7

Preguntas Frecuentes



A continuación, encontrarás algunas de las preguntas más frecuentes de los clientes de Pandero y cómo responderlas adecuadamente:

¿Qué es un sistema de Fondos Colectivos?

Es una modalidad de financiamiento en grupo con el cual se adquieren bienes a través de aportes mensuales que realiza un número determinado de personas asociadas.

¿Cómo se forman los grupos?

Se reúnen personas que desean un <u>(auto o inmueble)</u> y pagan cuotas mensuales para comprarlo durante <u>(plazo del contrato)</u> meses, en la actualidad nuestros grupos son de <u>(n° de asociados)</u> personas, pero la SMV nos permite comenzar con (<u>N° mínimo de contratos vendidos para iniciar un grupo)</u> personas.

¿Cómo sé cuál es mi cuota a pagar?

La cuota a pagar dependerá del valor del certificado que desee, éste dependerá del <u>(vehículo/ inmueble)</u> deseado. La cuota del certificado se calcula de la siguiente manera: se divide el monto del certificado total entre <u>(plazo del contrato)</u> meses y se le suma la cuota de administración con IGV.

¿Qué son las asambleas?

Son reuniones mensuales de los asociados del grupo en las que se realizan los sorteos y remates ante un notario público.

¿Qué es una adjudicación?

Es aquel proceso que sirve para dar inicio al trámite para la adquisición de su (<u>vehículo / inmueble</u>). Se produce en el momento en que el cliente gana por sorteo o por remate.

¿Qué es el sorteo?

Se realiza entre todos los participantes, se introducen ____ bolillas, 1 por asociado, y el ganador podrá iniciar el trámite para llevarse el <u>(vehículo / inmueble)</u>, y luego continuar pagando sus cuotas de manera regular.

¿Qué es el remate?

Los participantes que ofrecen la mayor cantidad de cuotas adelantadas, podrán llevarse el <u>(vehículo / inmueble)</u> y seguir pagando la diferencia de su certificado en los meses que resta su contrato.

¿Qué es un certificado de compra?

Es el monto en dólares americanos pactado que se aplica para comprar tu <u>(vehículo / inmueble)</u>, después que sales ganador.

Además, puedes adquirir uno o más certificados según tu necesidad". La elección del monto del certificado dependerá del valor del <u>(vehículo / inmueble)</u> que desee adquirir.

¿Cómo recibo mi auto o inmueble?

Lo primero es salir ganador por sorteo o remate, y luego para recibir tu <u>(vehículo / inmueble)</u> iniciaremos el trámite, deberás estar al día en tus pagos, haber incluido los seguros y otros requerimientos.

¿Qué es la cuota de inscripción?

Es el importe que usted paga por cada contrato que adquiere, representa el derecho de ingreso al grupo el cual se realiza una sola vez.

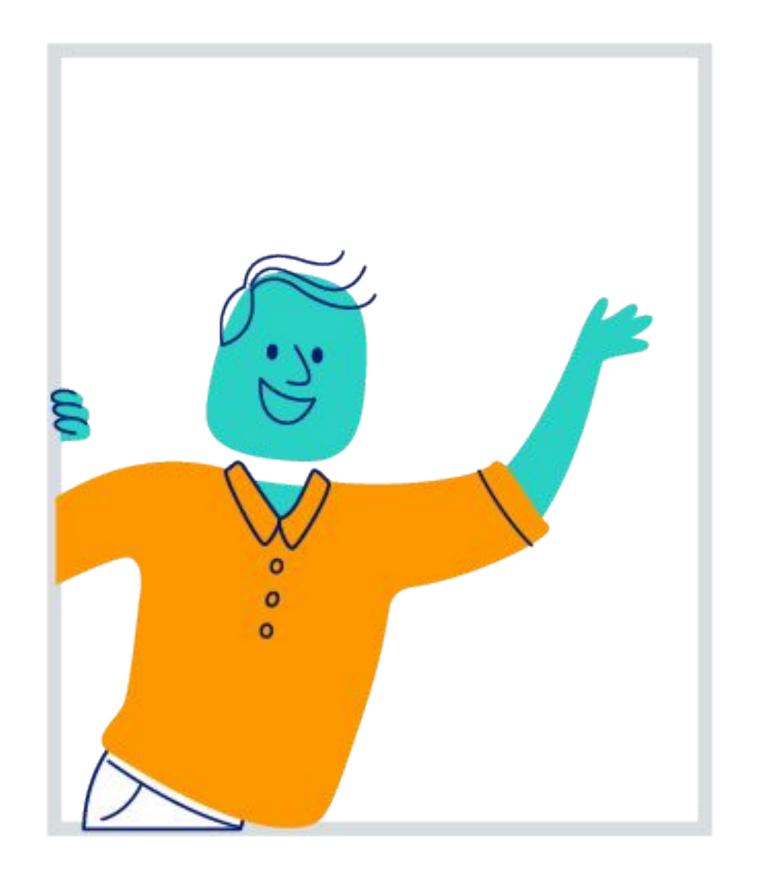
¿Qué es la cuota de administración?

Es el importe que el asociado paga en forma mensual durante la vigencia del contrato.

Manejo de Objeciones



- Las objeciones son las dudas u obstáculos que expresa un cliente antes de aceptar una propuesta de venta, para asegurarse de que el producto o servicio ofrecido cumpla con sus expectativas.
- · Saber responderlas adecuadamente, es fundamental para lograr el éxito en ventas.
- · A continuación te presentaremos algunas de las objeciones más frecuentes de nuestros clientes y el speech para responder cada una de ellas.



¿Qué adicionales me cobran?

Después de salir adjudicado la empresa por seguridad pide ciertos requisitos de adjudicación, usted puede adquirir estos adicionales con nosotros o con terceros.

¿Por qué necesito un aval?

Lo que sucede es que en el banco, ellos corren con ese riesgo y lo compensan con los altos intereses que añaden en el préstamo; sin embargo si usted es puntual en sus pagos la empresa evalúa la exoneración del aval.

Tengo mala suerte

Si no sale sorteado en las primeras asambleas, siempre tiene la posibilidad de adelantar cuotas (remate), cuantas más cuotas pueda ofrecer mayor probabilidad tendrá de adjudicar su <u>(vehículo / inmueble)</u>.

No tengo seguridad de los pagos de los otros asociados

Es un buen punto señor(a), pero nuestro trabajo como administradores de fondos colectivos es hacernos responsables y asumir el no pago de los asociados.

La competencia es más barata

Señor(a) le comento que Pandero si bien maneja una cuota por encima de la competencia, tiene una cuota administrativa menor a los demás en el mercado (16%/20% + IGV).

¿Qué sucede si me atraso en los pagos?

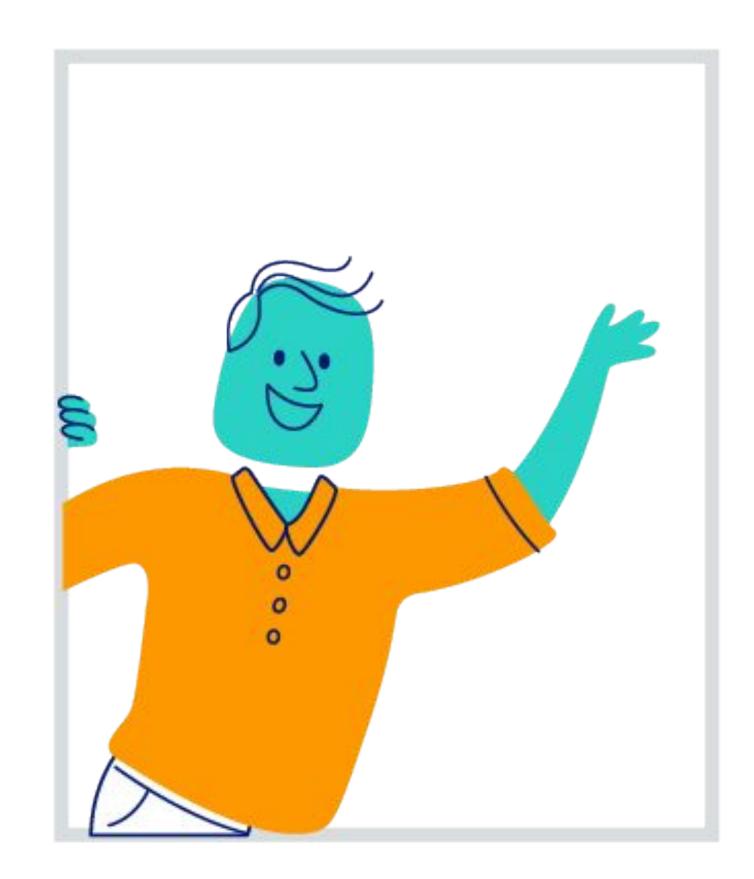
Cuando el cliente deja de pagar durante dos meses, se le cobra una penalidad, en este caso si usted es puntual en los pagos no tendría por qué recibir una mora.

Es más barato el banco

El banco es más barato cuando usted tiene una inicial alta y puede pagar cuotas rápidamente, considerando que el banco le otorga tasas de intereses altas.

Ejercicio N° 3: Manejo de Objeciones

- 1. Elige a un compañero y formen un grupo.
- 2. Escribe 5 objeciones o preguntas acerca de Pandero que harías si fueras un cliente. Incluye por lo menos 2 preguntas u objeciones que no se encuentren en el manual.
- 3. Muéstrale tus preguntas y objeciones a tu compañero y pídele que las resuelva.
- 4. Analicen las respuestas: ¿existe otro argumento que hubiera funcionado mejor?
- 5. Intercambien los roles.



El Proceso de Ventas

¡Bienvenido a lo posible!

