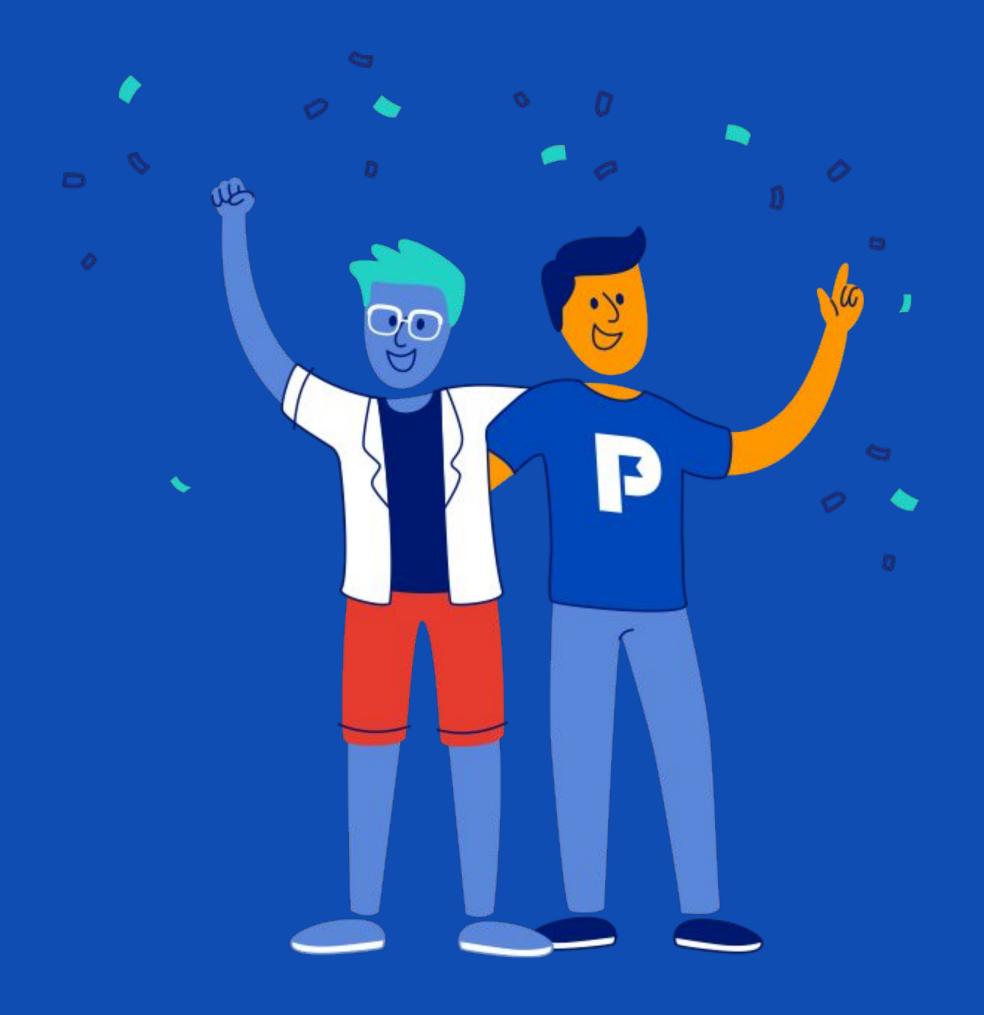
Manual de Ventas

¡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 a potenciales que puedan comprarnos en otra oportunidad.
- Generar un boca a boca positivo.

Fases del Proceso de Ventas



Abordaje





El Abordaje

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 somos la forma más fácil para financiar su inmueble?"
- "Financie su inmueble con una cuota de administración del 2% anual"
- Obtenga su inmueble desde S/1,400 soles mensuales.

Abordaje Pasivo

 Se realiza cuando el cliente se acerca por propia voluntad al PDV a solicitar información de Pandero.

Speech

 "Buenos (as) días/tardes/noches, mi nombre es _____. ¿En qué lo puedo ayudar?"

Presentación



La Presentación

"Bienvenido a Pandero Casa, mi nombre es ______, soy la persona que lo asesorará el día de hoy. Le comento, que somos la forma más fácil de obtener su inmueble nuevo, líderes en el mercado, contamos con más de 57 años de experiencia en fondos colectivos y nuestro objetivo es poder ayudarlo a obtener el inmueble de sus sueños"



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.

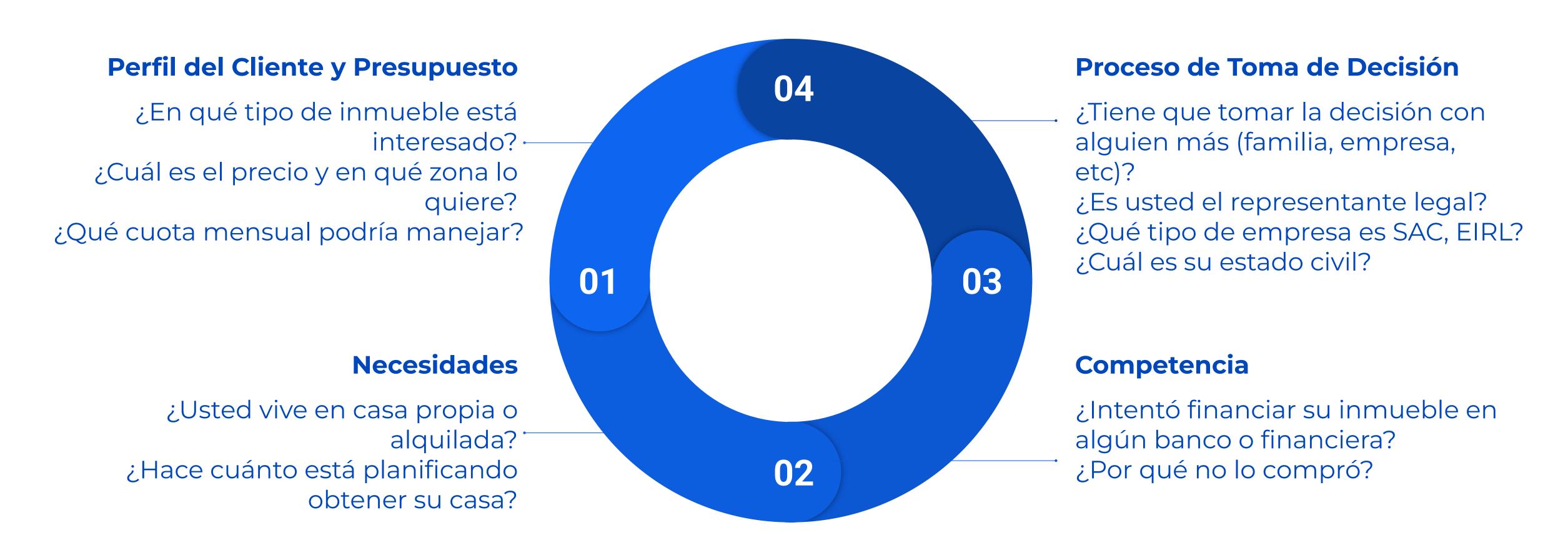
03

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



La Calificación



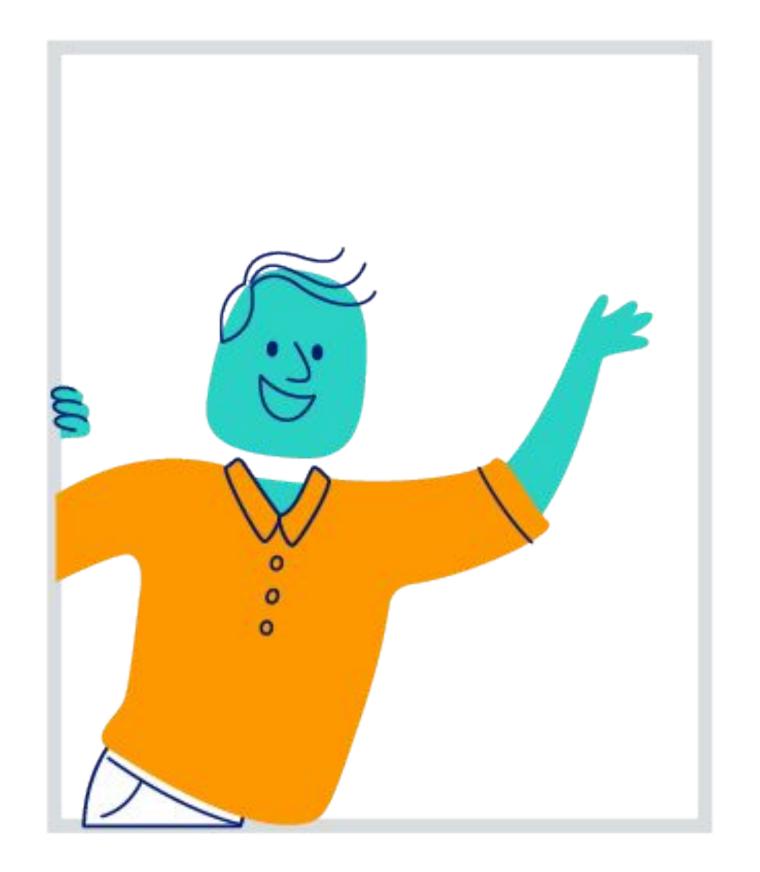


Ejercicio N° 1: Calificación

- 1. Escribe las 5 preguntas de calificación que consideres más importantes para conocer a tu cliente. Puedes usar las preguntas del manual de ventas u otra de tu preferencia.
- 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?



Respuestas:

Pregunta	¿Para qué sirve?	¿Permite descalificar a algún cliente? / ¿Es una pregunta de indagación o de filtro?
1. ¿En qué tipo de inmueble está interesado? ¿Cuál es el precio y en qué zona lo quiere?	1. Para conocer las expectativas del cliente y si la zona donde desea tramitar está dentro de la	1. No descalifica. Indagación.
2. ¿Qué cuota mensual podría	cobertura. 2. Para saber a qué certificado podría acceder el cliente.	2. Sí descalifica. Filtro.
· ·	· ·	3. Sí descalifica. Indagación.
4. ¿Tiene que tomar la decisión con alguien más? (familia, empresa, etc.)	4. Para evaluar a todos los probables titulares del contrato y programar una reunión con ellos.	4. Sí descalifica. Indagación.
,	5. Para identificar si el cliente es uno que se adapta a nuestro sistema, ya que no podemos asegurar fecha de entrega.	5. Sí descalifica. Filtro.

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 inmueble pronto o pregunta por el remate, debes explicarle cómo obtener su inmueble.

Explicación para clientes que conocen Pandero

Paso 1: Explicación de beneficios de Pandero

EDV: Le comento que somos la forma más fácil de obtener su inmueble nuevo, líderes en el mercado, contamos con más de 57 años de experiencia en fondos colectivos y hasta la fecha hemos entregado más de 100 mil autos y hace más de 8 años en inmuebles.

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 amigos reúne 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 inmueble.

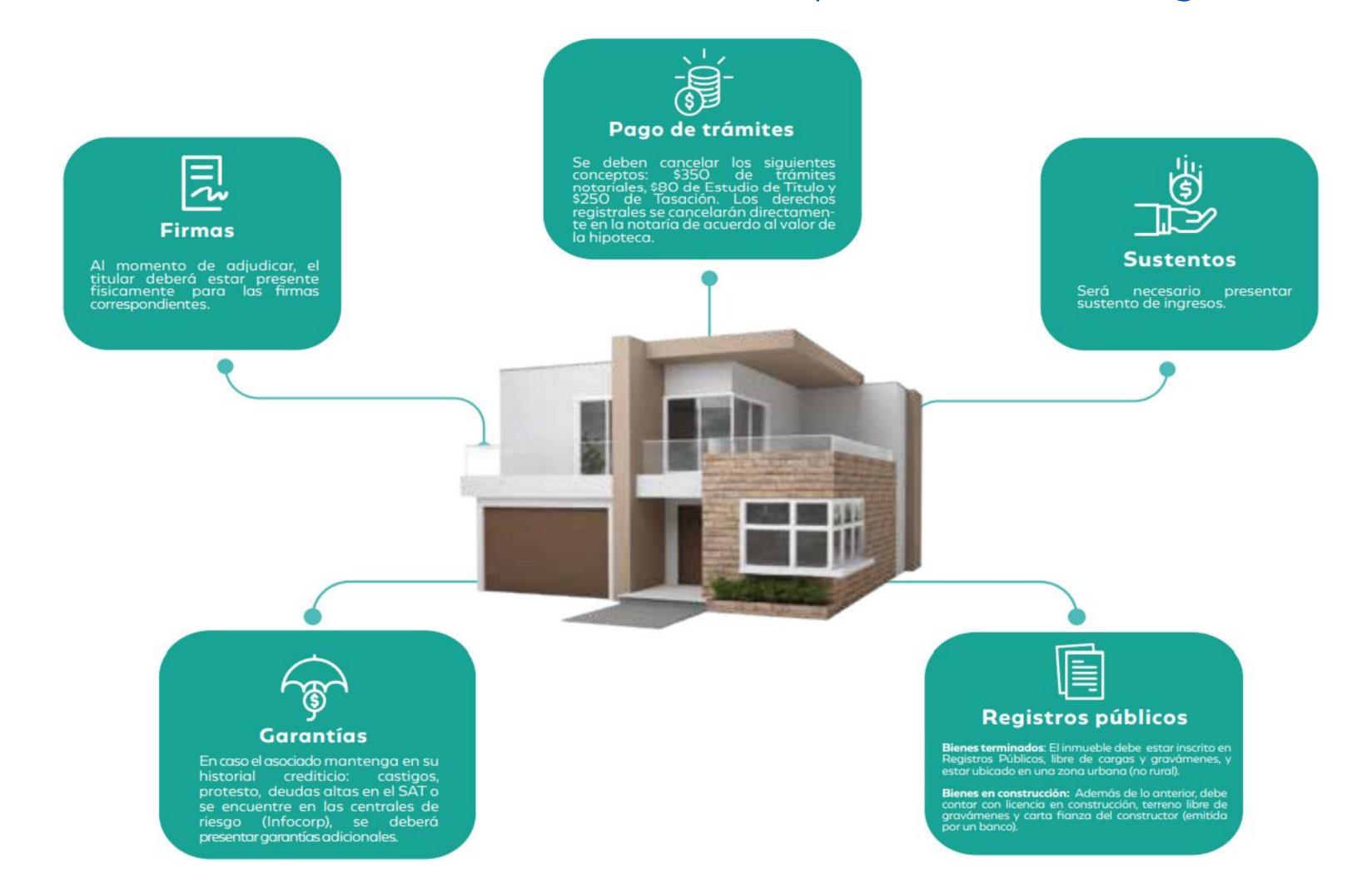
Paso 3: Explicación de las formas de adjudicación

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



La Explicación del Sistema

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



¿Cuándo puedo obtener mi inmueble?



Cuándo puedo obtener mi inmueble?

Averiguar cuánto podría esperar el cliente por el inmueble

Calcular con cuánto dinero podría 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.
- Recuerda que si el cliente desea el bien en menos de 6 meses, debes explicarle que Pandero no es un sistema enfocado en el corto plazo y probablemente no sea la alternativa adecuada para él/ella.
- Según el importe indicado, calcula el número de cuotas y ubica en tu tabla la probabilidad de salir adjudicado en el plazo esperado por el cliente.
- Explica los datos siguiendo el speech del manual de ventas.
- 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 inmueble

Paso 2:

Restar al ahorro el primer pago total

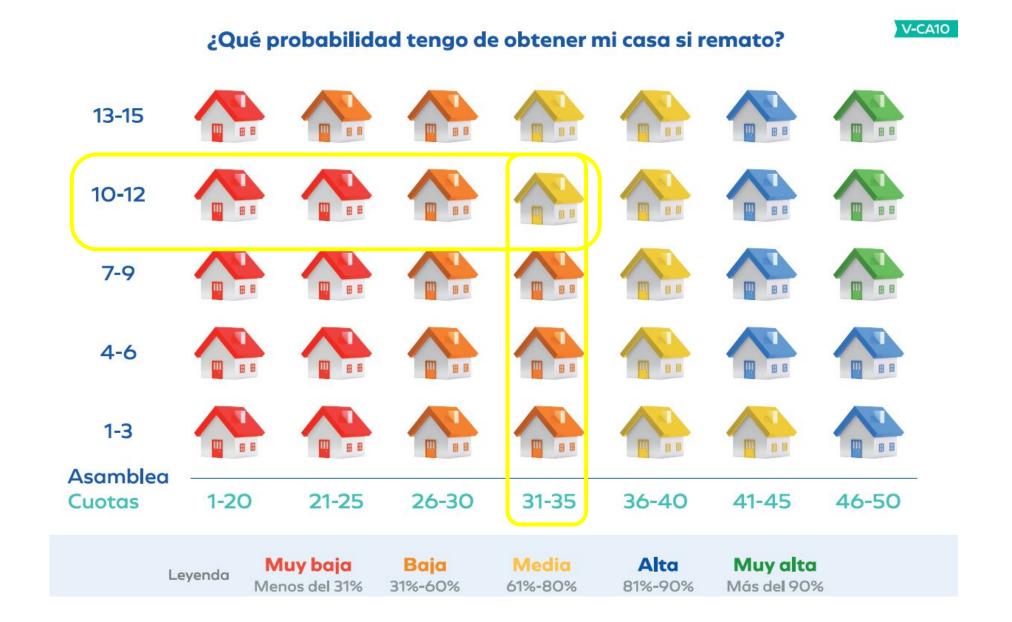
Paso 3:

Averiguar el dinero disponible para el remate y calcular las cuotas

El cliente está dispuesto a esperar 12 meses por el inmueble.

El cliente cuenta con \$12,650, que equivalen a 35 cuotas de \$360 (más un pequeño saldo).

Si remata con 35 cuotas entre su décima y décimo segunda asamblea, tendrá una posibilidad o probabilidad **Media** de obtener su casa.



¿Qué probabilidad tengo de obtener mi casa si remato?





Leyenda

Muy baja Menos del 31%

Baja 31%-60% Media 61%-80%

Alta 81%-90%

Muy alta Más del 90%

- 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 inmueble en una fecha específica"
- Si el cliente no está apurado, entonces no explayarse en el tema de las probabilidades/posibilidades de adjudicación



Cierre



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 pagar?

puede

- 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 parece si empezamos con la firma del contrato? ¿Va a pagar con efectivo o con tarjeta?



PRACTIQUEMOS

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 (naturales o jurídicas) asociadas.

¿Cómo se forman los grupos?

Se reúnen personas que desean un inmueble y pagan cuotas mensuales para comprarlo (durante 120 meses), en la actualidad nuestros grupos son de 360 personas, pero la SMV nos permite comenzar con 243 personas.

¿Cómo sé cuál es mi cuota a pagar?

La cuota a pagar dependerá del valor del certificado que desee, este dependerá del inmueble deseado. La cuota del certificado se calcula de la siguiente manera: se divide el monto del certificado total entre 120 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 inmueble. 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 360 bolillas, 1 por asociado, y el ganador podrá iniciar el trámite para llevarse el inmueble, 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 inmueble y seguir pagando la diferencia de su certificado en los meses que restan de su contrato.

¿Qué es un certificado de compra?

Es el monto en dólares americanos pactado que se aplica para comprar tu inmueble, después que sales ganador. Además, puedes adquirir uno o más certificados según tu necesidad. La elección del monto del certificado dependerá del valor de la inversión del inmueble que desee adquirir.

¿Cómo recibo mi inmueble?

Lo primero es salir ganador por sorteo o remate, y luego para recibir tu inmueble iniciaremos el trámite (elección de la unidad). 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.

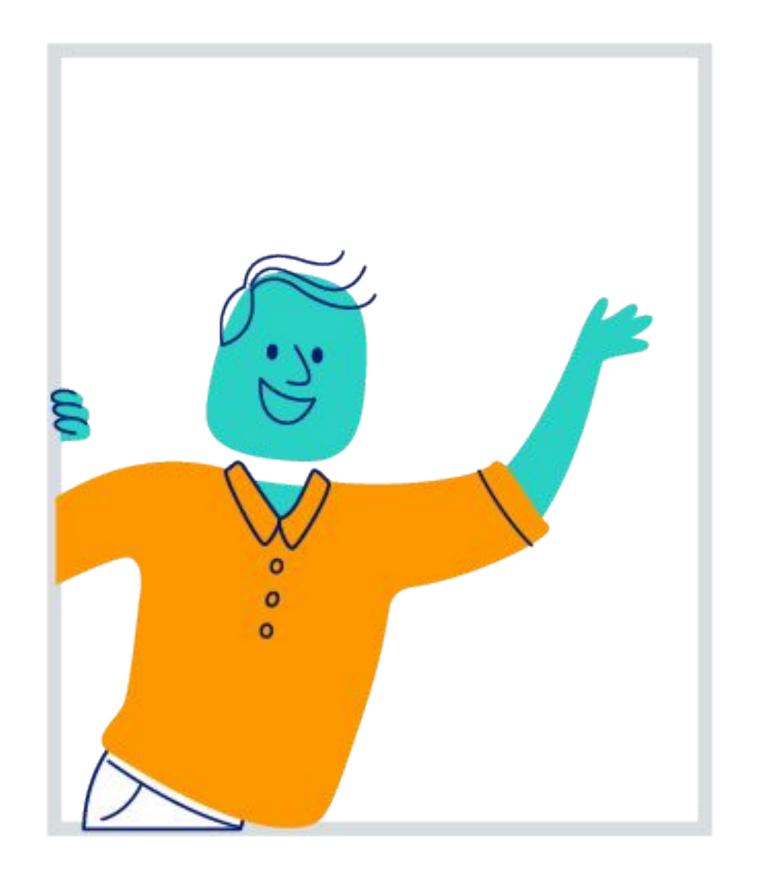
¿Qué es la cuota de administración?

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

Manejo de Objeciones

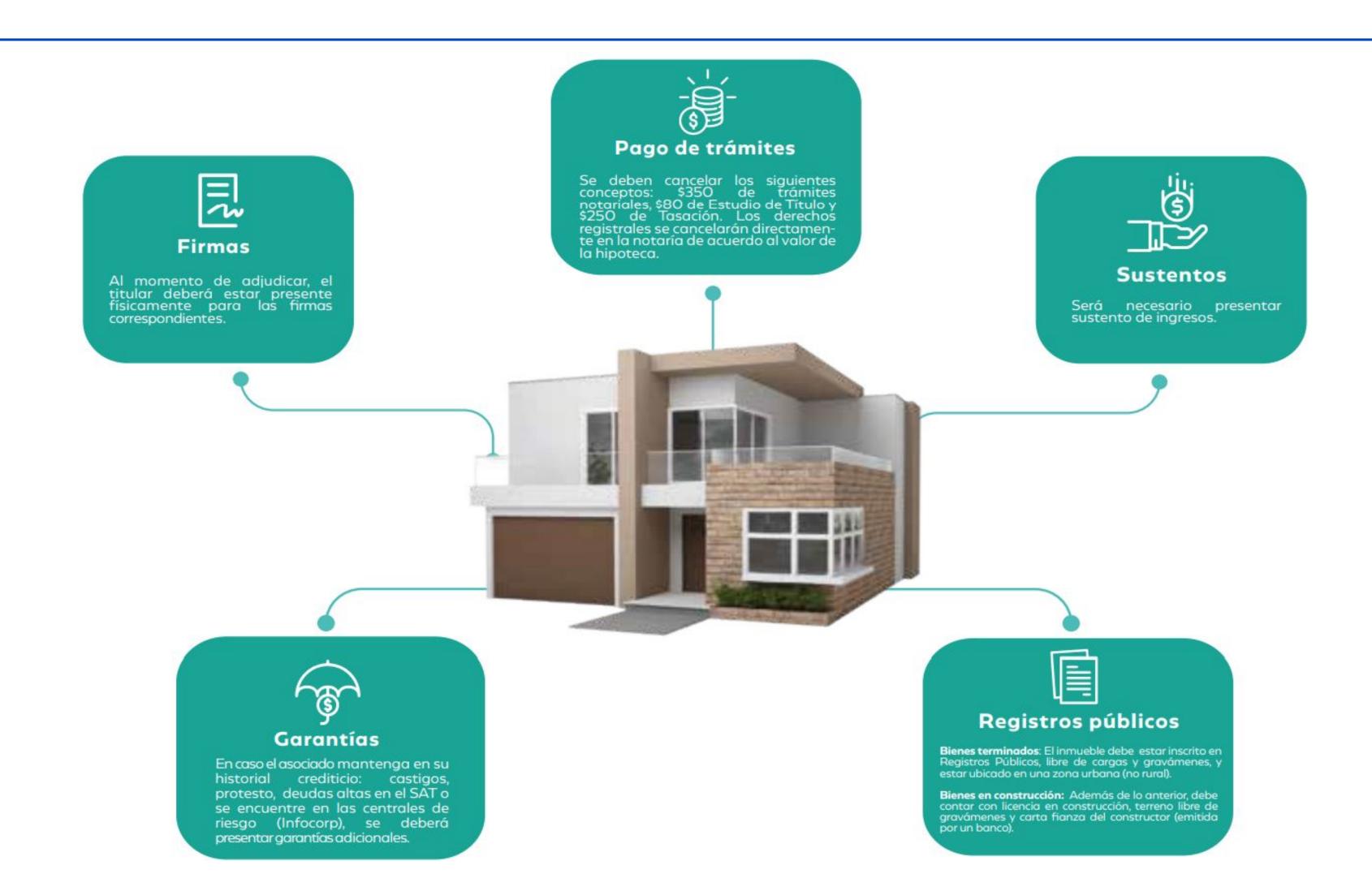


- Las objeciones son las dudas u obstáculos que expresa en cliente antes de aceptar una propuesta de venta, para asegurarse de que el producto o servicio ofrecido cumpla con sus expectativas.
- · Saber responderlas adecuadamente, es fundamental para lograr el éxito en ventas.
- · A continuación te presentaremos 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 inmueble.

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 (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.