Santiago de Cali, Abril 26 de 2012

Señorita

Luisa Fernanda Osorio

Gerente Zona Norte

Plataforma

En atención a la solicitud de cooperación, en el tema de la elaboración del documento guía comercial, me permito enviarle las siguientes apreciaciones, producto de reuniones realizadas entre las empresas : Tuned Words, Control Binario, Logicalsoft, y Factor Eventos.

Para el grupo de empresas asociadas el tema debe ser manejado mas estructuralmente y se plantean los siguientes aspectos:

CAUSAS

Existen dificultades para hacer ventas en los hoteles por que:

* En algunos grandes sitios no hay vendedores, lo que en realidad existe son técnicos, los cuales se han responsabilizado de unas ventas.
* No están capacitados en técnicas de venta, y en algunos casos desconocen el portafolio de productos y servicios y los alcances de este portafolio.
* Se percibe una desmotivación a ofrecer servicios que les generan incomodad, como tener que armar cosas, ir a recogerlas, instalarlas, es mas facil estar pendientes del video beam colgado y el sonido que suena solo.
* En los lugares que se tiene un personal con otro tipo de perfil, no hay la actitud para acercarse a realizar ventas.

POSIBLES SOLUCIONES

* Hacer una evaluación de los sitios que generen ingresos considerables y en ellos cambiar la estructura de funcionamiento, es decir, evaluar si amerita contratar una persona adicional con un perfil de ventas. Esto se puede hacer por sitio, sector, o ciudad.
* Realizar un ciclo fuerte de capacitación en técnicas de ventas (acercarse a lo clientes, comunicarse con ellos, expresión corporal, buenas maneras, cerrar ventas, hacer cotizaciones), esto acompañado con un reforzamiento hacia el reconocimiento de las capacidades del portafolio de servicios de la empresa y su grupo de asociadas.
* Hacer una evaluación del personal que no esta dando el rendimiento posible, debido a problemas de actitud y falta de querer hacer las cosas, en esos casos realizar cambios por nuevas personas.

En cuanto al libreto y/o guión que debe acompañar al personal de ventas en los hoteles consideramos:

* El “vendedor” deberá manejar esta guía de una forma que no sea aburridora ni incomoda para los vendedores de los hoteles y centros de convenciones, es decir, si va todos los días, o día de por medio, lo debe de hacer de una forma muy cordial y debe ser una actividad conciliada con el hotel.
* Se debe revisar constantemente el ASISTE software y ver los requerimientos del cliente, solicitar al hotel autorización para hablar con el cliente en nombre del hotel, para de esta manera generar mas venta\*
* El **“**vendedor” deberá decir algo como esto:

-Buenos días o tardes, le habla xxxxxxxx en nombre del hotel yyyyyyyy, soy del departamento de audiovisuales, he revisado sus requerimientos y quisiera conocer mas acerca de su evento, para saber si necesita algo mas.

-En este momento el “vendedor”, acudiendo a su conocimiento, visualiza el evento y debe ofrecerle los servicios que crea convenientes y necesarios a su evento, si es un evento social, lo que se requiera en el, si es un evento académico lo que requiera dicho evento y así.

-luego de esto pasarle un informe de lo conversado a los vendedores del hotel, con los requerimientos nuevos conversados con el cliente.

\*Esta actividad debe ser autorizada y gestionada por la dirección de la empresa, no debe ser algo improvisado ni generado inconscientemente.

Luisa, esto es lo que por ahora podemos aportar al trabajo que te han encomendado, esperamos en una próxima oportunidad darte mas aportes.

Cordialmente,

Liliana Valbuena

Tuned Words

Hernán Darío Cuellar

Factor Eventos

William Vacca

Control Binario

Edwin Cañon

Logicalsoft