



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

MODULO IV - DETECTANDO LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

Programa incrementando la competitividad para la venta



PREGUNTAS CLAVES PARA DETECTAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

El cliente, que es la razón de ser de toda empresa o negocio se ha vuelto cada vez más en un comprador moderno, por lo que para detectar sus necesidades debemos de comenzar por hacer las preguntas correctas.

De esta manera, usted puede personalizar sus presentaciones de ventas de sus productos o servicios a las circunstancias específicas.

Hacer las preguntas correctas

Sabiendo que en su caso algunas aplicarán y otras no tanto, esta es una lista de preguntas para que evalúe cuáles le podrían dar un mejor conocimiento de las necesidades de su cliente, cuáles le ayudarían a obtener información que valide sus beneficios y lo ponga en una mejor posición de negociación para llegar a feliz término.

Existen diferentes métodos para elaborar las preguntas que pueden servir en la detección de necesidades de los clientes.

Sabiendo que en su caso algunas de estas preguntas aplicarán y otras no tanto, detallamos una lista de preguntas para que evalúen cuáles les podrían dar un mejor conocimiento de las necesidades de sus clientes, cuáles les ayudarían a obtener información que valide sus beneficios y los pongan en una mejor posición de negociación para llegar a feliz término.

Preguntas para validar que entiende el problema

- ✓ Hemos visto recientemente algunos cambios en el sector, el más importante es... ¿Cómo los afecta a ustedes?
- ✓ Al hacer alguna investigación preliminar, vi en la página web que su compañía... Según eso, ¿están interesados en...?
- ✓ Tengo entendido que ha utilizado tales productos/servicios... ¿Algo en particular que esperaría fuera diferente a partir de ahora?
- ✓ Tenemos diferentes alternativas para diferentes usos... En su caso, ¿piensa utilizar este producto/servicio principalmente para...?
- ✓ ¿Es la primera vez que va a adquirir este producto/servicio o ya ha utilizado antes algo similar?

Preguntas claves para detectar las necesidades del cliente

- ✓ Al hacer alguna investigación preliminar, vi en la página web que su compañía... Según eso, ¿están interesados en...?
- ✓ Tengo entendido que ha utilizado tales productos/servicios... ¿Algo en particular que esperaría fuera diferente a partir de ahora?
- ✓ Tenemos diferentes alternativas para diferentes usos... En su caso, ¿piensa utilizar este producto/servicio principalmente para...?
- ✓ ¿Es la primera vez que va a adquirir este producto/servicio o ya ha utilizado antes algo similar?
- ✓ Hemos visto recientemente algunos cambios en el sector, el más importante es... ¿Cómo los afecta a ustedes?

Preguntas para conocer qué tan importante serían sus diferenciales para el cliente

¿Cuál es el resultado ideal que quisiera experimentar?

¿Cómo se compara con los resultados actuales que está teniendo?

¿Qué esperarías obtener de nuestro producto/solución?

Mencionó anteriormente que desea [*objetivo del cliente*], ¿Puede comentarme un poco más sobre eso?

Preguntas para entender la dimensión de la necesidad y del negocio

¿Cuál es la capacidad de producción/consumo mensual/número de empleados para los cuales necesitaría implementar la solución?

¿Está pensando en una compra local o regional?

¿Usualmente para qué período de tiempo se abastece?

¿Piensa utilizar este producto/servicio en complemento con otro?

Preguntas para avanzar en el proceso de cierre

¿Es posible realizar una prueba previa para evaluar nuestro producto/servicio?

¿Qué otras alternativas han considerado?

Una vez le presente la propuesta, ¿Cuál sería el siguiente paso?

Y estas son las preguntas incorrectas

Preguntas trilladas y de cajón que debe evitar. Son tan genéricas e impersonales que indisponen, hacen lucir al vendedor muy poco profesional y hacen sentir al cliente manipulado.

¿Cuáles son sus necesidades?

¿Conoce otra persona que nos pueda recomendar?

¿Qué sabe de nosotros?

¿Es usted quien toma la decisión final?

¿Cuál es su presupuesto?



¿Quiere ahorrar dinero/conseguir clientes/incrementar las ventas?

Para su bien y el de sus clientes

Recuerde que los clientes saben lo que quieren, pero no necesariamente lo que necesitan. El principio es que entre más documentados estén usted y su cliente, mejores los elementos de juicio y argumentos que tendrá para avanzar en la conversación. Tendrá más posibilidades de cerrar una venta cuando el cliente reconoce que su solución es exactamente lo que necesita (que sin sus preguntas no hubiera sido consciente), y el cliente habrá hecho una buena compra porque usted pudo entender a fondo lo que necesitaba, sin apresurarse a venderle lo primero que le llamó la atención.

Los clientes saben lo que quieren, pero no necesariamente lo que necesitan





El principio es que entre más documentados estén usted y su cliente, mejores los elementos de juicio y argumentos que tendrá para avanzar en la conversación.

Tendrá más posibilidades de cerrar una venta cuando el cliente reconoce que su solución es exactamente lo que necesita (que sin sus preguntas no hubiera sido consciente), y el cliente habrá hecho una buena compra porque usted pudo entender a fondo lo que necesitaba, sin apresurarse a venderle lo primero que le llamó la atención.



Los clientes fieles siempre vuelven al lugar en donde se sintieron satisfechos con el producto o servicio recibido. Esto porque se sienten cómodos y confiados de que siempre van a recibir un producto o servicio de calidad, ajustado a las expectativas que tiene.