



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

MODULO V - EL CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO, CLAVE PARA GENERAR CONFIANZA

Programa incrementando la competitividad para la venta



CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO

Un ejecutivo competente y profesional puede vender cualquier clase de producto o servicio siempre que aplique las técnicas adecuadas de venta. Pero no podrá vender nada, por mucha técnica que tenga, si no conoce lo que lleva entre manos. Es decir, si no tiene conocimiento del producto.

Esta es la primera regla en la venta. Lo primero que hay que conocer es EL PRODUCTO O SERVICIO que tenemos que vender. Conocerlo a fondo. Y a la hora de presentárselo al Cliente se debe utilizar tres normas básicas:

1º. Habla siempre el mismo lenguaje que el Cliente

Habla el lenguaje del Cliente, Pero ¿cómo podemos averiguar cuáles son los conocimientos que el cliente posee del PRODUCTO Y/O SERVICIOS que se le está ofreciendo? Pregúntele al cliente lo que conoce y sabe del producto y/o servicio, sería una excelente manera de conocer que es lo que el cliente conoce.

2º. Convierte los atributos o características del producto o servicio en beneficios para el Cliente.

Sea cual sea el lenguaje que tenga que utilizar con el cliente, presente los atributos o características del producto y/o servicio como beneficios hacia él. La mejor forma de hacerlo es descomponiendo la presentación en tres fases. En la primera se enuncia el atributo o cualidad. En la segunda se explica en el lenguaje del cliente su significado concreto. Y en la tercera se expone una conclusión de beneficios

3º. Al Cliente no le interesa el Producto en sí, sino lo que éste puede hacer por él

Venda lo que venda, recuerde que al cliente no le interesa el producto, sino el BENEFICIO que éste le va a reportar. Aquí estamos entrando de lleno a la MOTIVACION DE COMPRA porque el cliente está interesado en el producto y/o servicio. Sino lo que éste puede hacer por él.

Para finalizar no olvide tomar en cuenta algo tan importante como conocer nuestros productos y/o servicios, es conocer los de la competencia. Si quiere ser un Ejecutivo profesional competente, está en la obligación de conocer los productos de la competencia y averiguar

¿Cuáles son las características diferenciales con respecto a los que usted ofrece?

¿Qué ventajas ofrecen mis productos sobre los de la competencia?