



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

MODULO IX – CIERRE DE VENTAS

Programa incrementando la competitividad para la venta



Bienvenido a este módulo de capacitación, que hemos denominado: CIERRE DE VENTAS.

En este módulo, actualizará sus conocimientos relacionados con una de las etapas más importantes del proceso de ventas, el cierre.

¿QUE ES CERRAR UNA VENTA?

Básicamente, cerrar una venta es obtener un compromiso por parte del potencial comprador o nuestro cliente.

El cierre de ventas implica ayudar al cliente a tomar una decisión.

El cierre es la etapa más importante de la venta

¿Qué es lo que hace que algunos cierres de venta funcionen y otros fallen?

Simplemente porque se pierde de vista que cada venta es una negociación centrada en los beneficios, y en saber argumentar la propuesta de valor.

Muchos Ejecutivos hacen un buen trabajo en cada paso del proceso de la venta, superaron el 95%, hasta que llegan al cierre –en donde fallan- y todo su trabajo se pierde.

Debido a que no saben qué hacer en ese 5% destinado al cierre se pierde todo el esfuerzo realizado.

EL MOMENTO OPORTUNO

Para cerrar una venta debemos ser pacientes, esperar el momento oportuno (el cual puede darse incluso al principio de la presentación), y nunca presionar o forzar al cliente, sino inducirlo sutilmente.

Una forma de hallar el momento oportuno es identificando señales en el cliente que indiquen que quiere cerrar el trato, las cuales podrían incluir acciones físicas, comentarios o preguntas.

Debemos estar siempre atentos a estas señales. Muchas veces el cliente ya quiere cerrar el trato y, si no nos percatamos de ello, y seguimos imputando nuevas argumentaciones, podemos incomodarlo o molestarlo, y hacer que cambie de parecer.

Algunos momentos en los cuales podríamos decidir inducir, invitar o motivar al cliente potencial a decidirse por la compra o cerrar el trato son:

- ✓ Cuando el cliente se incorpora en su asiento y asiente con la cabeza indicando su aprobación.
- ✓ Cuando el cliente empieza a mostrar corporalmente que ya quiere concluir la entrevista, por ejemplo, al ver la hora.
- ✓ Cuando el tema de conversación ya no es sobre el producto, sino sobre las condiciones de pago o entrega.
- ✓ Cuando el cliente empieza a preguntar acerca de los precios y condiciones del crédito.

- ✓ Casi inmediatamente después de iniciarse el contacto.
- ✓ Después de una demostración.
- ✓ Después de haber absuelto una objeción.
- ✓ Después de que el cliente ha respondido afirmativamente en reiteradas oportunidades.
- ✓ Después de una presentación formal del producto.
- ✓ Después de varias visitas o contactos.

EL PAPEL DEL SILENCIO EN EL CIERRE

Cuando un Ejecutivo hace una pregunta para lograr cerrar la venta, a continuación debe callarse. Se dice entre los Ejecutivos que **“el primero que habla, pierde”**, y esto es por que el silencio del Ejecutivo obligará al posible comprador a dar una respuesta, y con ello se le otorgará el poder para lograr el compromiso.



La fase de cierre de la venta es una fase llena de preguntas valientes y tensiones. Después de cada pregunta de cierre o de preparación del cierre, debemos de mantener silencio, para que la otra parte

revele sus cartas e intenciones. No mantener ese silencio tan necesario hará que la otra parte nos perciba inseguros.

Haga que su postura sea rígida, sin estar demasiado echado hacia adelante (muestre interés por cerrar). En el cierre hay muchas tensiones y muchas personas acaban por moverse inconscientemente, cambian de postura, tienen tics, etcétera. No se mueva más de la cuenta o se interpretará como nerviosismo y por tanto posibilidad de bajar el precio e inseguridad.

Usted debe cerrar con vigor para alcanzar un alto nivel en las ventas y esto es algo muy sencillo de lograr si pone en práctica las siguientes técnicas y métodos que le proporcionaremos