



Avianca

EL SALUDO



Una actividad intuitiva que puede ser muy diciente al momento de iniciar una conversación de ventas

Con algunos consejos podemos hacer que el saludo sea parte de nuestro paso a paso, generando vínculo y Atracción

STAR CONSULTING

Avianca

EL SALUDO



Neuro Concliator Cooperativo Dominante

Cada saludo tiene un significado que podemos interpretar de acuerdo con la posición específica de la mano, la firmeza, la decisión.

STAR CONSULTING

Avianca

EL SALUDO



Dominante

Cuando al ofrecer la mano la palma no es visible, estamos mandando un mensaje de iniciativa o dominio

STAR CONSULTING

Avianca

EL SALUDO



Cooperativo

Nuestra mano es totalmente abierta, se muestra la palma de la mano y se mantiene durante el saludo.

Un saludo de apertura al servicio.

STAR CONSULTING

Avianca

EL SALUDO




Neutro
Conciliador

En señal de mutuo respeto la mano es perpendicular hay un equilibrio y balance de poder.

STAR CONSULTING

Avianca

EL SALUDO



Recomendaciones

- Causa y Efecto: cuando tenemos la palma de la mano abierta como un hábito, tendremos una tendencia natural a evitar engañar o mentir.
- Acompañar el saludo con la mirada.
- Tomar la iniciativa al saludar, decidir cómo queremos expresar nuestra intención a través de nuestras manos.
- Apretar tan firme como te aprietan.

STAR CONSULTING

Avianca

EL SALUDO



¿Cómo se Transmiten Dominio y Control?

- **Dominio:** “Está tratando de tener control sobre mi, mejor soy cauteloso”
- **Sumisión:** Puedo dominar a esta persona, hará lo que yo le pida. (*Saludo cooperativo pero firme no es sumiso*)
- **Igualdad:** Me siento confiado y tranquilo con esta persona

STAR CONSULTING

Avianca

¿QUÉ DICE TU MANO?




STAR CONSULTING

Avianca

EL LENGUAJE CORPORAL

Nuestro cuerpo tiene un lenguaje propio, innato, parte integral de lo que somos y representamos.

Nuestro cuerpo se comunica

STAR CONSULTING
headhunting & business coach

STAR CONSULTING
headhunting & business coach

Lenguaje Corporal Evitar Contacto Visual

Es un signo de falta de respeto, poco interés o decepción.
Forbes



STAR CONSULTING
headhunting & business coach

Lenguaje Corporal Postura Débil

Demuestras falta de confianza, baja energía.
Forbes



STAR CONSULTING
headhunting & business coach

Lenguaje Corporal Brazos Cruzados

Demuestra desinterés, estás cerrado a lo que proponen los demás.
Forbes



STAR CONSULTING
headhunting & business coach

Lenguaje Corporal Invadir Espacio

Señal muy fuerte de falta de respeto, no tener conciencia de los espacios individuales de las personas.

Forbes



STAR CONSULTING
headhunting & business coach

Lenguaje Corporal Revisión Constante de La Hora

No te interesa lo que tu interlocutor quiere decir, que la reunión no era importante para ti.

Forbes



STAR CONSULTING
headhunting & business coach

Lenguaje Corporal Contacto Visual Excesivo

Es bueno mantener por un tiempo la mirada, pero cuando exageras se pone raro....

Forbes



STAR CONSULTING
headhunting & business coach

Lenguaje Corporal ¿Otros Ejemplos?



STAR CONSULTING
headhunting & business coach

Lenguaje Corporal Una Ventaja en Ventas

1. Inclinarsse hacia delante
2. Brazos abiertos no cruzados (*se retiene 38% menos*)
3. Sonreír (*en serio!!*)
4. Contacto visual positivo
5. Minimizar gestos / evitar ruidos
6. Usar una postura de iniciativa positiva

SalesForce



Avianca

EL LENGUAJE CORPORAL

LA PREGUNTA ES:

¿ES CAPAZ NUESTRO LENGUAJE CORPORAL DE CAMBIAR NUESTRA MENTE Y ACTITUD?

STAR CONSULTING
headhunting & business coach

Avianca

EL LENGUAJE CORPORAL

Si asumimos una postura POSITIVA, inmediatamente aumenta el nivel de testosterona.


Una postura DÉBIL inmediatamente baja testosterona y aumenta cortisol.



STAR CONSULTING
headhunting & business coach

Avianca

**ENTONCES:
DEPENDE DE NOSOTROS
PODEMOS PRACTICARLO A
DIARIO**



STAR CONSULTING
headhunting & business coach




MENTALIDAD
EN VENTAS




MENTALIDAD



Convencimiento del Éxito

El éxito y el fracaso tienen algo en común: los dos son **AUTOGENERADOS**. Nuestro éxito en ventas depende de nosotros no de nadie más, ni de factores externos.






MENTALIDAD




Consigue muchos "NO"

Mantén un inventario de los "NO" de tus clientes, es una ley simple de probabilidades que cuanto más **NO** tienes más cerca estás de un **SI**






MENTALIDAD




Tu ACTITUD excede tus habilidades

Piensa que siempre estás iniciando algo. Recuerda cuando empezaste en un trabajo, cómo ese entusiasmo sobrepasaba cualquier habilidad.



Avianca

MENTALIDAD



Nothing splendid has ever been achieved except by those who dared believe that something inside them was superior to circumstance.

Bruce Barton

STAR CONSULTING
Recruiting & Business Coach

Avianca



PASOS DE LA VENTA

STAR CONSULTING
Recruiting & Business Coach

Avianca

PASOS DE LA VENTA

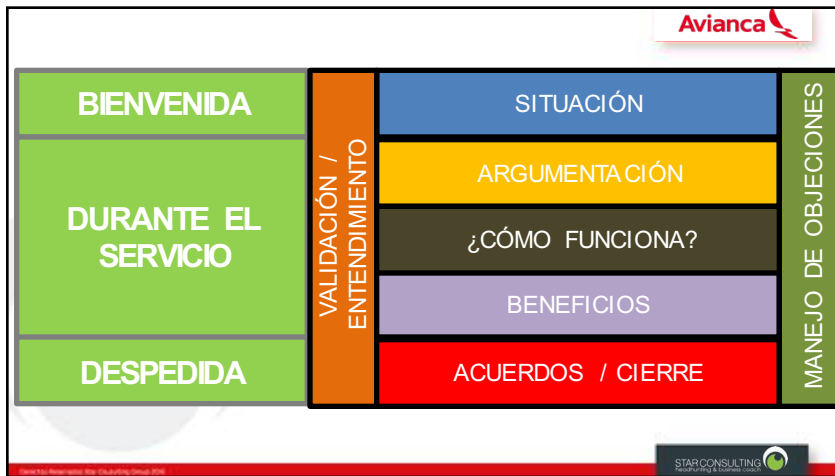
De acuerdo con el tipo de producto existen diferentes aproximaciones a los métodos y pasos de la venta, para el caso de Avianca exploraremos **La Venta Persuasiva**

STAR CONSULTING
Recruiting & Business Coach

Avianca

VALIDACIÓN / ENTENDIMIENTO	SITUACIÓN	MANEJO DE OBJECIONES
	ARGUMENTACIÓN	
	¿CÓMO FUNCIONA?	
	BENEFICIOS	
	ACUERDOS / CIERRE	

STAR CONSULTING
Recruiting & Business Coach



ATRIBUTOS vs BENEFICIOS

Elementos superficiales del producto, qué hace, qué especificaciones tiene, dimensiones, prestaciones.

Es el resultado que un atributo o una ventaja competitiva otorga al cliente.

Los kilómetros que un carro recorre por galón son el ATRIBUTO

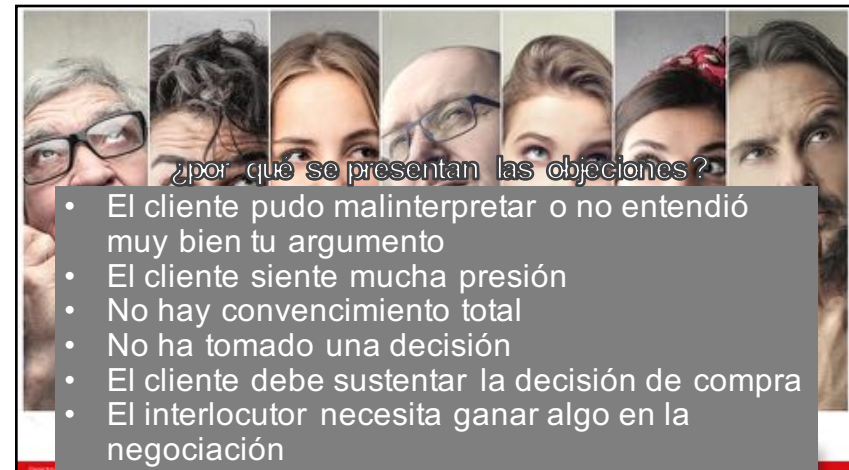
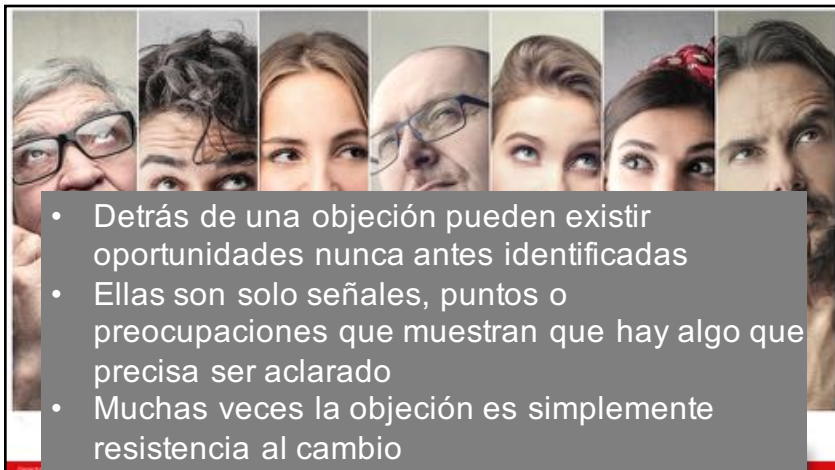
El dinero que se ahorra por bajo consumo de combustible es el BENEFICIO

Servicios a Domicilio son ATRIBUTO de una empresa determinada...

La comodidad del hogar para recibir un domicilio es el BENEFICIO.

A ATRIBUTOS T TRANSICIÓN B BENEFICIOS

MANEJO DE OBJECIONES



Avianca

NOTAS EN GUIA DE TRABAJO

OBJECIONES

Tipos de Objeciones

Precio

Valor

Necesidad

Atributos

Tiempo


STAR CONSULTING

Avianca


NOTAS EN GUIA DE TRABAJO

OBJECIONES


Modo para Manjeras




Reconocer
..No significa estar de acuerdo



Clarificar
Probar nuestro entendimiento de la objeción



Escuchar Activamente
Resista la tentación de interrumpir. Tome su tiempo.



Administrar
Se responden efectivamente las preguntas

70%

30%

STAR CONSULTING

Avianca

NOTAS EN GUIA DE TRABAJO

LA IMPORTANCIA DE PREGUNTAR




STAR CONSULTING

Avianca

NOTAS EN GUIA DE TRABAJO

6 ESTRATEGIAS OBJECIONES

1 **Si te atacan... escucha**
Si el cliente se traba en una posición, solo escucha: tus argumentos no sumarán acá

3 **Recapitula Frecuentemente**
Reafirma permanentemente con tu cliente, evita que surjan nuevos problemas

5 **Comprometer lo Cumplible**
Solo si funciona te puedes comprometer, busca soluciones conjuntas

2 **Manten a tu cliente hablando**
Podrás obtener más información, cuando escuchas no concedes

4 **Recuerda necesidades de tu Empresa**
La empresa tiene prioridades y eso pone ciertos limites a las concesiones

6 **Comienza Alto, Concede Despacio**
Déja que tu cliente gane algo que puedas comprometer, habla su capacidad de negociar

STAR CONSULTING



Avianca

CUALIDADES DE UN VENDEDOR

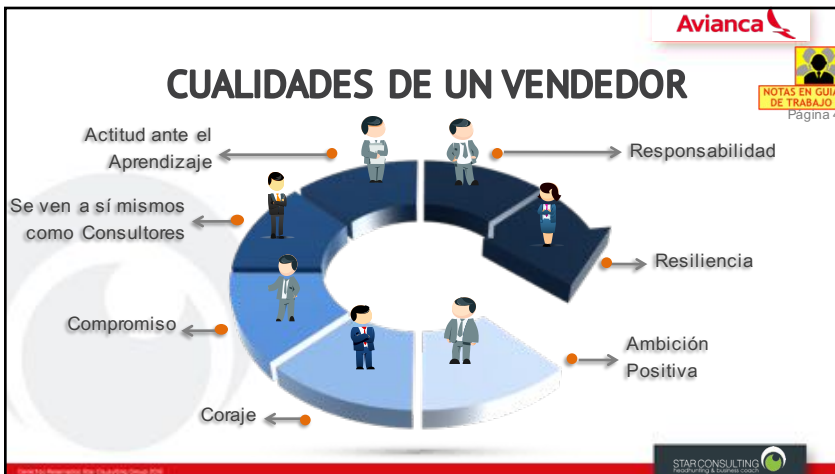
INTRO :

Vimos hasta acá qué es vender qué métodos y qué recomendaciones existen.

Ahora nuestro enfoque es en NOSOTROS.

¿Qué habilidades podemos desarrollar para ser mejores en ventas?

STARCONSULTING



Avianca

CUALIDADES DE UN VENDEDOR

NOTAS EN GUIA DE TRABAJO

Ambición Positiva: un fuerte deseo de lograr un objetivo, la voluntad de obtener AVANZAR, alcanzar metas, ser reconocido.

Avianca 

CUALIDADES DE UN VENDEDOR 
NOTAS EN GUIA DE TRABAJO



Coraje: Todos tenemos miedo..Los buenos vendedores igual se animan!Los buenos vendedores enfrentan el miedo. Valiente no es aquel que no tiene miedo, es aquel que lo enfrenta!

Avianca 

CUALIDADES DE UN VENDEDOR 
NOTAS EN GUIA DE TRABAJO



Compromiso: Creer en lo que hacemos, sentirnos parte de la empresa. "Cuanto más crees más fácil es convencer a alguien". Sentido de propósito es fundamental para construir Compromiso.

Avianca 

CUALIDADES DE UN VENDEDOR 
NOTAS EN GUIA DE TRABAJO



Se ven a sí mismos como Consultores:
Administran bien la venta persuasiva, escuchan, solucionan, empatizan.

Avianca 

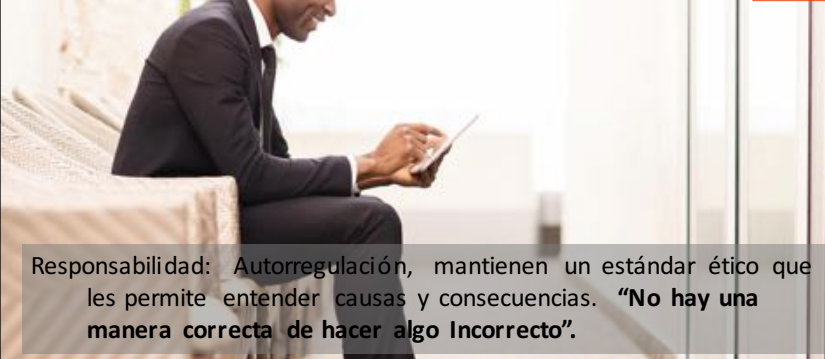
CUALIDADES DE UN VENDEDOR 
NOTAS EN GUIA DE TRABAJO



Actitud de Aprendizaje: Constante aprendizaje autónomo, lecturas, influencias diarias (youtube, TED). Conocer lo que se vende genera confianza. CONFIANZA = VENTAS. A mayor confianza más divertido será vender.

Avianca

CUALIDADES DE UN VENDEDOR

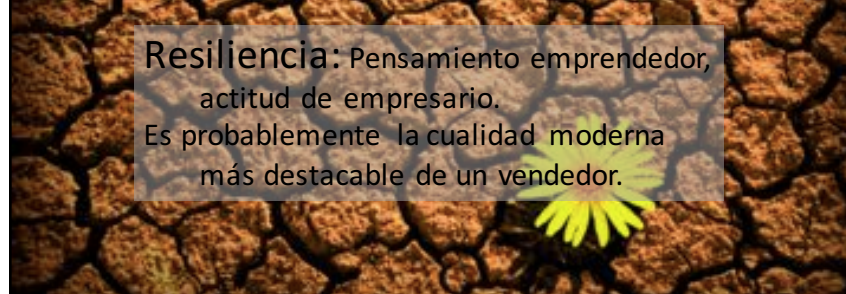


Responsabilidad: Autorregulación, mantienen un estándar ético que les permite entender causas y consecuencias. **“No hay una manera correcta de hacer algo Incorrecto”.**

NOTAS EN GUIA DE TRABAJO

Avianca

CUALIDADES DE UN VENDEDOR



Resiliencia: Pensamiento emprendedor, actitud de empresario. Es probablemente la cualidad moderna más destacable de un vendedor.

NOTAS EN GUIA DE TRABAJO

Avianca

RESILIENCIA



7 Etapas Resiliencia

NOTAS EN GUIA DE TRABAJO
Página 4

STAR CONSULTING

Avianca

RESILIENCIA



7 Etapas Resiliencia

NOTAS EN GUIA DE TRABAJO

Responsabilidad Personal
El convencimiento de que los resultados o fracasos son determinados por nuestras propias habilidades. La suerte es una consecuencia del buen trabajo y la oportunidad correcta.

STAR CONSULTING

Avianca

NOTAS EN GUIA DE TRABAJO

RESILIENCIA

7 Etapas Resiliencia

Optimismo Realista

Es la tendencia a ver el mundo desde una perspectiva positiva, manteniendo una conciencia de la realidad. Quienes tenemos optimismo realista vemos el futuro muy bien, pero plenamente conscientes de los desafíos. Es una habilidad clave para mantener la motivación en momentos de duda.

STAR CONSULTING

Avianca

NOTAS EN GUIA DE TRABAJO

RESILIENCIA

7 Etapas Resiliencia

Creencias Personales

Personas con orientación a creer en algo tienen la certeza de que las cosas pasan por alguna razón. Saben que al seguir una causa y defender valores cumplen con un propósito mayor.

STAR CONSULTING

Avianca

NOTAS EN GUIA DE TRABAJO

RESILIENCIA

7 Etapas Resiliencia

Auto Confianza / Auto Control

El convencimiento en las habilidades propias que lleva a la certeza de que habrá éxito gracias al buen desempeño personal. La habilidad de mantener la compostura en momentos de stress.

STAR CONSULTING

Avianca

NOTAS EN GUIA DE TRABAJO

RESILIENCIA

7 Etapas Resiliencia

Solución de Problemas

Effectividad en solución de problemas. Tomar el tiempo y la paciencia para generar las soluciones correctas.

Effectividad = Eficacia + Eficiencia

STAR CONSULTING

Avianca

NOTAS EN GUIA DE TRABAJO

RESILIENCIA

7 Etapas Resiliencia

Orientación al Resultado
El establecimiento de las metas correctas, agresivas pero lógicas, con ganancias próximas. Metas ambiciosas siempre de la mano con trabajo duro y disciplina.

STAR CONSULTING

Avianca

NOTAS EN GUIA DE TRABAJO

RESILIENCIA

7 Etapas Resiliencia

Comunicación Valiente
Se trata de la tendencia de comunicarse con otros de manera respetuosa pero directa sin perder ni negociar principios. Se dice lo que se piensa con criterio y contexto.

STAR CONSULTING

Avianca

RESILIENCIA

Paso a Paso Resiliencia

Actúe siempre convencido de que las cosas pasarán

Esté presente, no sufra por ayer, no se estrese por mañana.

Disfrute su momento, desarrolle el sentido de gratitud! Defina tiempos y espacios de cero quejas o juzgamientos

Sea generoso, siempre dé (tiempo, experiencia, ayuda). Dar libera dopamina!!

Ponga metas ambiciosas, prepare su agenda no solo en la meta sino en cómo lo logrará


STAR CONSULTING

ESCALA

Vuelo
AV9307


Avianca

BOGOTA ELDORADO
BOG



mupegui@starconsulting.co

57 313 8893546



STAR CONSULTING
Recruitment & Business Coach



Bienvenidos

UNIVERSIDAD COMERCIAL
DE AVIANCA

Programa Proactividad Comercial



STAR CONSULTING
Recruitment & Business Coach