



# LA VENTA A TRAVÉS DE PREGUNTAS

Por **Rodolfo Jacobo**

Docente, Coordinador, Entrenador y Capacitador Comercial de

## CURSO PARA VENDEDORES

### INTRODUCCIÓN

**S**i Usted quiere mejorar sus ventas puede incorporar un “tip” que le ayudará de forma inmediata: haga preguntas. Sus clientes tienen las respuestas, todas las respuestas! y Usted solo deberá tomar debida nota y dejarse “guiar” por ellas.

La queja más común que es escuchada acerca de los vendedores o agentes comerciales por parte de los clientes es que hablan mucho y escuchan poco.

### REVISE SU ACTITUD

**H**aga preguntas solo si está dispuesto a escuchar las respuestas. Escuchar es un arte mayor. Y una necesidad fundamental, básica, insoslayable de cualquier persona, sea profesional de ventas o alguien recién llegado a la actividad y que necesite vender sus productos o servicios.

Haga este ejercicio solo si está dispuesto a poner en funcionamiento su capacidad de escuchar de forma activa.

### ELABORE ANTES DE SU ENTREVISTA UN CUESTIONARIO PERTINENTE

**H**aga un recorrido de los temas que Usted supone importantes, que se relacionen con las necesidades de sus clientes, que le abonen el terreno y allanen el camino hacia sus productos o servicios solo de forma indirecta. Elabore previamente 10 preguntas pertinentes y relacionadas con la actividad, interés y necesidades de sus clientes.

**NO HABLE, NO ARGUMENTE, NO MUESTRE LO QUE SU PRODUCTO O SERVICIO HACE. NO TODAVÍA. ¡NO AÚN!**

**U**sted debe ejercitarse. Debe “hacer un ejercicio consciente del arte de preguntar y escuchar”, como quien va a un gimnasio o aprende clases de piano: Usted debe PRACTICAR.

Lo que Usted debe practicar es el arte de preguntar de forma tal que su interlocutor (cliente) se abra, con confianza y le muestre el camino hablando de sus necesidades, las que Usted debe escuchar. Hay una persona que pregunta y escucha (Usted) y otra que habla (su interlocutor). Es un ejercicio simple pero es justamente esta simpleza lo que hace que una y otra vez perdamos de vista que debemos escuchar, escuchar y solamente escuchar al menos en el 75% del tiempo que dure una entrevista. Su cliente se abrirá hablando, no escuchándolo a Usted hablar las “maravillas” de su producto o servicio. Por lo tanto Usted deberá lograr que su interlocutor se sienta cómodo y hable. Practique esto. No se arrepentirá.

### **BIEN HASTA ACÁ... TENGO QUE PREGUNTAR Y ESCUCHAR... PERO ¿ACERCA DE QUÉ DEBO PREGUNTAR?**

**T**rate que su interlocutor hable de lo que él quiere hablar. Flexibilice su cuestionario. Adáptelo sobre la marcha. Ejercítese en el arte de la indagación, a la vez que logra mantener una conversación sencilla e interesante para su cliente. Hable de lo que él quiera.

No imponga el tema de las “necesidades”... deje que dicho tema sea introducido por su interlocutor.

Escape de preguntas incómodas, personales, de temas políticos o religiosos. Mantenga su enfoque en que su conversación sea agradable y deje fluir a su interlocutor repreguntando de forma oportuna y reorientando el sesgo general de la conversación hacia áreas de interés comunes: sus productos o servicios.

Las personas son felices y se sienten cómodas hablando de sí mismas, de sus gustos personales, de sus deseos y anhelos. Esto le

permitirá a Usted conocer simplemente y de forma directa lo que su interlocutor desea de Usted. Permita y facilite que su interlocutor le muestre el camino. Deje que él mismo lo ayude en su trabajo de ventas.

Ayude a su interlocutor a arribar a conclusiones. Preguntas tales como (Usted adáptelas, por favor): -“¿qué es lo que te gusta?”, -“¿cómo crees que se puede obtener eso que te gusta?”, -“¿alguna vez lo conseguiste”?, etc. le ayudarán a llegar a su objetivo de ventas. Permita que sea su interlocutor quien llegue a las conclusiones por sí mismo, no imponga su punto de vista ni su “interpretación de las necesidades”, esto hará que se derrumbe lo que hasta acá intenta construir!. Resista su compulsión a hablar! No hable. Solo pregunte. Un vendedor profesional solo hace preguntas que posibilitan tornar evidente el problema. Allí está el arte de vender a través de preguntas.

### **¡PERFECTO!... Y... ¿CUÁNDO HABLO DE MI PRODUCTO O SERVICIO?, ¿CUÁNDO HAGO MI “SPEECH”?**

**U**sted debe permanecer en el modo “escucha activa”. Las preguntas posibilitan tener el control. Las preguntas son la llave, la clave y la inflexión hacia el objetivo de generar la adhesión, compra, nota de pedido, o toma del servicio que Usted ofrece. Si Usted pregunta toma información y evita (por favor... Usted debe evitar por todos los medios posibles) dar definiciones tajantes o afirmaciones rotundas que puedan hacer sentir incómodo a su interlocutor y a Usted alejarlo de su objetivo de ventas.

**P**reguntar le da una ventaja de tiempo: Usted pregunta y escucha, su cliente debe responder y para ello necesita tomarse un tiempo en la elaboración de la respuesta, pues nadie que se encuentra frente a un vendedor o en una situación donde se le puede vender algo, contestará sin pensar “a tontas y a locas”. Y eso le da la ventaja de tiempo: mientras él piensa en la respuesta Usted escucha y piensa en el siguiente paso de la estrategia. Sus preguntas deben ser entendidas como ¡un “dispositivo!”

## **CONCLUSIONES**

**Preguntar le da la información adecuada:**

- **El tiempo necesario.**
- **Un dispositivo que le ayuda a vender.**
- **La comodidad de escuchar y entender a su cliente, controlando y permitiendo que sea su interlocutor quien hable más.**
- **Le da la información para desarrollar su siguiente pregunta.**
- **Evita cometer errores.**
- **Evita que Usted haga afirmaciones inadecuadas.**
- **Y le dará un clima totalmente coloquial y relajado a su entrevista de ventas.**
- **Si Usted practica esto verá rápidamente excelentes resultados.**

**\* Tema incluido en el CURSO PARA VENDEDORES**

### **CONTACTO**

[www.consultoraparaorganizaciones.com](http://www.consultoraparaorganizaciones.com)

[www.cursoparavendedores.com.ar](http://www.cursoparavendedores.com.ar)

[info@consultoraparaorganizaciones.com](mailto:info@consultoraparaorganizaciones.com)

[info@cursoparavendedores.com](mailto:info@cursoparavendedores.com)

Juncal 2161, CABA - Argentina

(011) 4826 9400 / 15 4159 3333