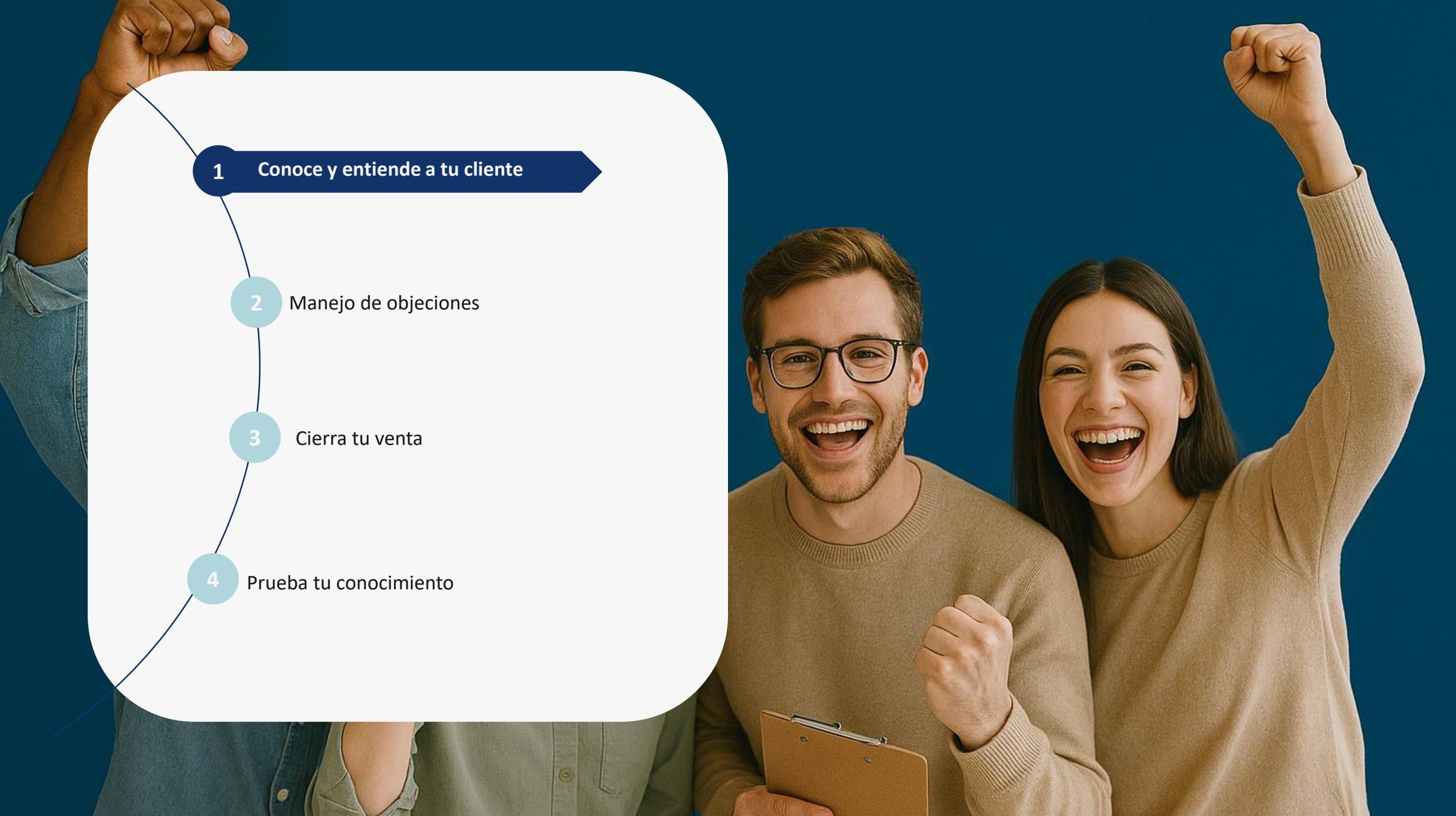


¡Bienvenidos!

Con las tarjetas Mastercard de Banco de Occidente, alcanzas tus metas y ayudas a tus clientes. Aprende técnicas de venta para maximizar cada oportunidad





1 Conoce y entiende a tu cliente

2 Manejo de objeciones

3 Cierra tu venta

4 Prueba tu conocimiento



TIP #1 ¿Cómo abordar clientes potenciales?

Para abordar a diferentes tipos de clientes te doy 3 consejos que me han hecho un gran vendedor

1 Inicia una conversación amena

- Todas las personas con las que te encuentras y hablas son clientes potenciales
- **Los primeros 10 segundos** de la conversación son cruciales para despertar el interés del cliente
- **Trata a todos cordialmente** para facilitar la continuación de las conversaciones

2 Siempre escuchar más que hablar

- Preséntate con nombre y puesto
- Deja que **los clientes guíen la conversación y tengan oportunidad de explicar** todas sus necesidades y dudas
- **Realiza preguntas** para despejar dudas y mostrar atención al cliente

3 Ofrece el producto ideal según sus necesidades

- Establecer una **relación con los clientes** es básico si se busca tener éxito en ventas
- No basta con conocer completamente las bondades de nuestros productos, sino **ofrecer un servicio de excelencia**



TIP #2 ¿Cómo genero empatía?

Para tus ventas céntrate en tu cliente, escúchalo, conócelo y entiende sus necesidades, esto ayudará a que puedas ofrecerle justo el producto que necesita

Escucha activa y empatía verbal

- Presta atención a lo que el cliente está diciendo
- Utiliza un **tono de voz cálido y amigable**
- Muestra **interés genuino** en lo que dice
- Realiza **preguntas para comprender sus necesidades**

Resolución de problemas

- Ofrece **soluciones a los problemas de tu cliente** de manera proactiva y **demuestra tu disposición para ayudarlo** en lo que necesite

Personalización

- Utiliza el **nombre del cliente** y cualquier información relevante que tengas sobre él para hacer que la **conversación sea más personalizada**

Identifica al cliente

- Encuentra **puntos en común** con el cliente, pueden ser **intereses o experiencias compartidas**, para establecer una conexión personal

Reconocimiento de emociones

- **Válida las emociones de tu cliente**, ya sea su frustración, satisfacción o preocupación para **demostrar que te importa** cómo se siente

Mirroring

- Empatizar con el cliente al **reflejar su tono de voz, ritmo de habla y nivel de entusiasmo** para establecer una conexión más efectiva y **aumentar las posibilidades de cerrar la venta**



TIP #3 ¿Cómo identificar el perfil de tu cliente?

Al inicio fue muy difícil entender a mis clientes, pero con el tiempo, aprendí a comunicarme con cada tipo de cliente

Práctico y decidido	Sé objetivo, firme y rápido Presenta solo los hechos de interés para el cliente, hazlo siempre con entusiasmo y resalta los beneficios
Silencioso y cuidadoso	Pregunta para averiguar sus gustos Demuestra conocimiento, entusiasmo y gana su confianza
Curioso y avanzado	Dale al cliente la información que quiere Guarda un gran argumento para el final
Indeciso	Déjalo hablar y aclara sus dudas Demuestra la urgencia de la decisión
Conservador	Hazle visualizar su futura satisfacción Muestra la brecha del producto/servicio, ¿cómo la compra le sumará a su vida?
Vanidoso	Fortalece los beneficios Resalta sin discutir, vende el beneficio, no el producto
Insatisfecho	Toma nota y planea Escucha al cliente y resuelve la duda
Espíritu alto	Sé objetivo, firme y rápido Presenta solo los hechos de interés para el cliente, hazlo siempre con entusiasmo y resalta los beneficios



TIP #4 ¿Cómo identificar necesidades?

Para que identifiques las necesidades de tu cliente, te recomendamos usar la técnica SPIN, esta ayuda a entender la situación, el problema, la necesidad y las implicaciones

Situación

Ayuda a entender el contexto del cliente y a **establecer una ruta inicial**



¿Cuenta con alguna otra tarjeta de crédito?

Sí, tengo otra tarjeta...

Necesidad

Logra que el cliente visualice y le ponga un **valor al escenario donde su problema está** solucionado



¿Sabías que con la tarjeta Mastercard Banco de Occidente tienes grandes ofertas cada mes?

¡No! ¿Cómo consigo una?

Problema

Ayuda al cliente a **identificar necesidades** que había pasado por alto



¿Su tarjeta le permite entrar a salas VIP?

Creo que no...

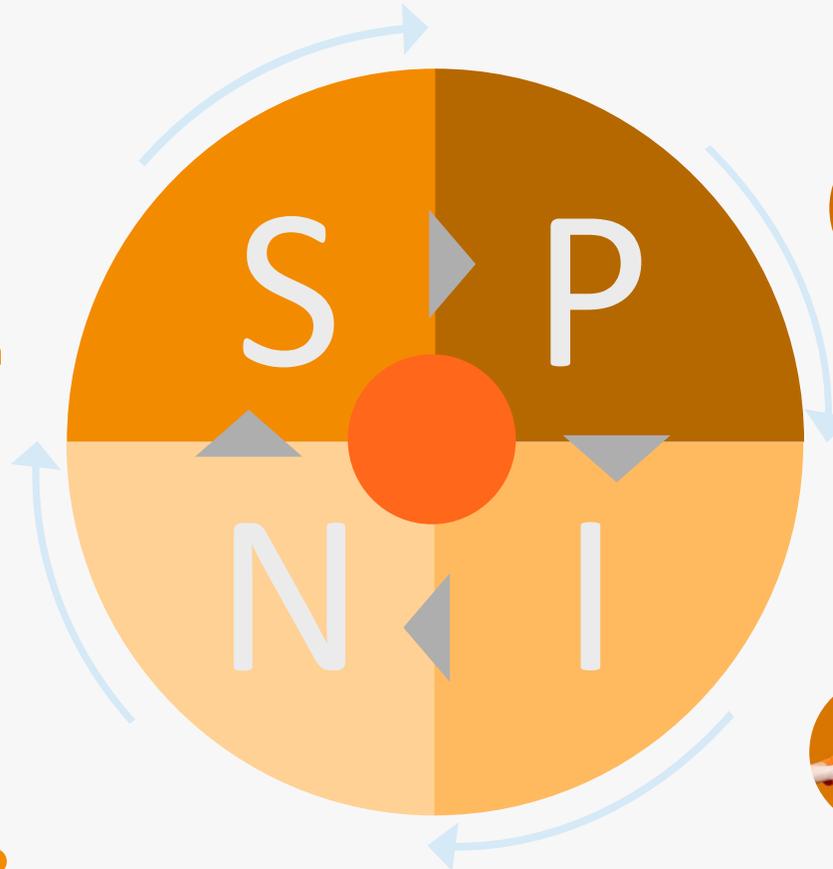
Implicación

Logra que el cliente **visualice las consecuencias** de la necesidad que recién descubrió



¿Ha conseguido aplicar descuentos a sus tiquetes de avión?

¡No pude!



TIP #5 ¿Cómo conozco a mi cliente?

Para tus ventas céntrate en tu cliente, escúchalo, conócelo y entiende sus necesidades, esto ayudará a que puedas ofrecerle justo el producto que necesita



A

Atención

Considerar cómo atraer la atención del cliente

- ¿Te gustaría realizar compras y que estas sean gratis?
- ¿Te interesaría tener la posibilidad de exonerar tu membresía?
- ¿Qué te parecería tener acceso a protecciones únicas en el mercado?

I

Interés

Despertar y mantener interés del cliente

Con base en lo identificado en atención menciona:

- Beneficios
- Promociones
- Características de interés

D

Deseo

Lograr que el cliente desee el producto

Ejemplificar a los clientes como aplican los beneficios

- *Para usted que es viajero frecuente, podrá tener acceso a la Protección de equipaje y acceso a Lounge VIP en aeropuertos*

A

Acción

Impulsar al cliente a pasar a la acción

Los siguientes pasos que debe seguir el cliente deben ser claros y no dejar dudas

- *Por lo que escucho, la Tarjeta Black cubre sus necesidades, necesitaré que me comparta los siguientes datos para poder iniciar el trámite y que reciba su plástico en los próximos días*

1

Conoce y entiende a tu cliente

2

Manejo de objeciones

3

Cierra tu venta

4

Prueba tu conocimiento



TIP #6 ¿Cómo manejar objeciones?

Cuando te encuentras con un cliente o una situación difícil, aplica estos pasos para asegurar una venta exitosa

Conserva la calma

Respira y **ponte en el lugar de tu cliente**

Escucha las objeciones sin resolverlas

Escucha **atentamente** y entiende la situación de tu cliente

Descubre la objeción verdadera

Ahora, **descubre el problema** principal a tratar

Entiende la objeción verdadera

Profundiza junto al cliente su problema principal y **encuentra alternativas**

Maneja la objeción verdadera

Sé propositivo, **dale al cliente caminos** que le ayuden a **encontrar soluciones**

~Vanessa

Esta tarjeta te dará acceso a beneficios exclusivos y un amplio programa de canje de puntos por productos o servicios

Problema: Otra tarjeta

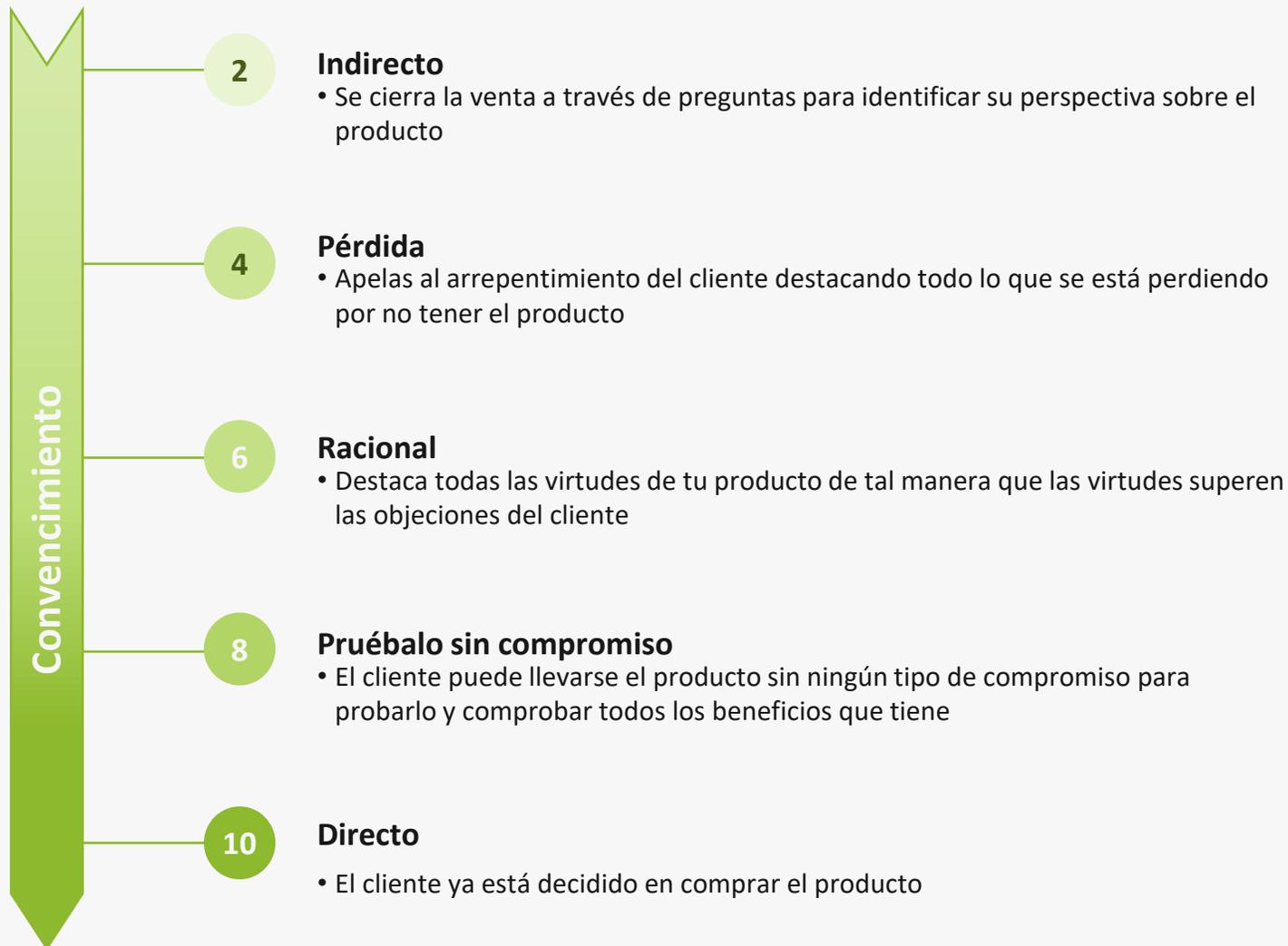
El cliente ya tiene otra(s) tarjeta(s)

Sugerir que las tarjetas **Mastercard Banco de Occidente** pueden ser la mejor opción pues ofrece beneficios únicos y exclusivos



TIP #7 ¿Cómo negociar e influenciar?

Evalúa que tipo de venta estás llevando. ¿El cliente ya está convencido o aún tiene dudas? Veamos que puedes hacer según el nivel de convencimiento:



1

Conoce y entiende a tu cliente

2

Manejo de objeciones

3

Cierra tu venta

4

Prueba tu conocimiento



Aunque cada cliente es diferente, podemos clasificar las ventas en dos tipos: provocadora y de relacionamiento. Dejamos unos tips para que identifiques que tipo es tu venta

De Alternativas



El cliente está **indeciso entre más productos** o sobre el proceso de solicitud. Así **ofrécele dos opciones** dando por sentado que es un sí al producto

Inofensivo



Realiza **preguntas para qué el cliente afirme el valor potencial** y los beneficios que obtendrá. La **pregunta final** debe guiar al cliente a **tomar una decisión**

Al Revés



Después de describir el producto, pregúntale al cliente si conoce a **alguna persona interesada**, referidos. Después **pregunta el interés del cliente por obtener el producto**

De Escala



Pregúntale el nivel de interés en adquirir el producto calificando del 1 al 5 (5 muy interesado y la razón de la calificación). **Resuelve las dudas y repite las preguntas hasta un 4 o 5**

Resumido



Para cliente está **distraído o indeciso**, **reitera las características y beneficios** del producto ligándolo a sus necesidades

De Ben Franklin



El cliente está indeciso. Se presenta al cliente una **lista de pros y contras del producto** promocionado, siendo los pros más que los contras

De la Objeción



El **proceso** de ventas está **estancado** y el cliente **se resiste a tomar una decisión**. Le **pregunta directamente el motivo por el cual no quiere iniciar el proceso** de solicitud

Regla 70/30



Al cliente **le gusta tener el control**, Pregúntale: tiene dudas del producto o prefiere primero **generar una relación de confianza**. Durante la conversación, el cliente debe **hablar el 70% del tiempo y tú el 30%**

Características de las tarjetas Black de Banco de Occidente contra la competencia

Tarjeta	 MC Black	 Visa Signature LATAM PASS	Detalles Tarjetas
Millas	✓	✓	MC. Bono de bienvenida de 10.000 puntos Tuplús que luego puedes redimir en millas LifeMiles , dinero, bonos etc. Visa. Acumulación de millas por dólar facturado internacionales e internacionales
Salas VIP	✓	✓	MC. Acceso a más de 1.100 salas VIP alrededor del mundo presentando la tarjeta, ingresando a la página web o en la app Mastercard Airport Experiences Visa. Salas VIP con la Membresía Priority Pass o Visa Airport Companion
Global Services	✓		MC. Asistencia en todo el mundo 24/7 para reportar Tarjetas perdidas o robadas, brindar información de beneficios, servicios de emergencia o hacer reclamos
Asistencia Vehicular	✓	✓	MC. Cobertura por daños al vehículo alquilado causados por colisión contra otro objeto, volcamiento, robo, incendio accidental y daño físico por causas climáticas. Cobertura de 60 días consecutivos y hasta 75.000 USD Visa. Asistencias al vehículo dentro del territorio de la República de Colombia, a partir del kilómetro 0 del lugar de domicilio del titular.
Cashbacks	✓		MC. 5% de Cashback permanente en las compras realizadas en los comercios asociados a la categoría Entretenimiento
Cuota de manejo	✓		MC. Exoneración de cuota de manejo por 12 meses para clientes nuevos desde la activación
Asistencia medica	✓	✓	MC. Programa médico integral para viajes con atención médica por lesión o enfermedad, gastos médicos, vacunación de emergencia, repatriación de restos mortales, convalecencia en hotel, costos de viaje de emergencia de familiares y más. Visa. Gastos médicos países NO, 70,000 USD , Gastos médicos países Schengen 60.000 EUR
Protección de Equipaje	✓	✓	MC. Cobertura en caso de retraso o pérdida en tránsito del equipaje registrado en el medio de transporte. Asistencia para localización de equipaje Visa. Localización de equipaje, demora o extravío (600 USD), pérdida (4,000)
Rewards /Puntos	✓	✓	MC. Beneficios exclusivos en comercios aliados pagando con Mastercard Visa. Descuento del 30% anual por compras en tiquetes en LATAM.

¿Tienes preguntas?

