

Manual para vendedores de Contendo CMS

Guía para la venta

Objetivo del documento

Apoyar a los vendedores de nuestros aliados a maximizar la tasa de éxito de sus visitas de venta.

Presentación

El vendedor debe comenzar presentándose con toda propiedad más con soltura. Es importante no hablarle al cliente de “tu”, nunca debe asumir que el cliente quiere que se le hable de tu por mas joven que este sea. Este momento es una buena oportunidad para dar su tarjeta de presentación pero si considera que el ambiente esta todavía un poco tenso puede entregarla al final de la cita.

Después de haberse presentado hay que presentar a su empresa, hablar un poco sobre el perfil de la empresa y en que rubros participa, cuantos clientes tiene, mencionar un poco los productos y servicios que esta maneja (incluyendo los servicios que comercialice de Ensitech), etc.

Sondeando al Cliente

Hay que situarnos en el mercado que estamos vendiendo. La mayoría de nuestros clientes son PYMES, muchas de las cuales aún se rehúsan al cambio (tecnología, Internet, etc.).

Por lo antes descrito se debe sondear al posible cliente sobre los siguientes aspectos;

- ¿Qué impresión tiene de Internet?
- ¿Que experiencias ha tenido con este?
- ¿Ha tenido un sitio?
- ¿Piensa tener alguno?
- ¿Sabe usted el proceso que conlleva tener un sitio de Internet?

Algunas de estas preguntas se pueden obviar si son respondidas por el cliente, el propósito de las preguntas anteriores es ver la percepción que el cliente tiene de tener una página de Internet, la percepción sobre el costo y la administración de la misma, de tal manera que estamos percibiendo el perfil de este cliente. Esto nos permitirá resaltar las cualidades y beneficios que tiene el Contendo que son particularmente atractivos para dicho cliente. Estas preguntas se deben plantear en forma de conversación, por ningún motivo debe parecer un cuestionario.

Atributos y Beneficios que presenta el Contendo

- Es una herramienta **fácil de usar**, debido a su interfase intuitiva que permite administrar el contenido de texto, imágenes y documentos de una manera tan sencilla como el Microsoft Word o un correo electrónico.
- Permite **reorganizar, desaparecer y aparecer** secciones en segundos sin necesidad de un diseñador para actualizarlo, creando tantas páginas dentro del mismo sitio como se deseé.
- Puede tener **secciones invisibles** mientras se estén elaborando y hacerlas visibles inmediatamente al concluir las.
- **Apariencia profesional**, con una estructura simple y fácil de ajustar se puede tener un sitio de calidad con varios estilos que se pueden cambiar cuantas veces se quiera.
- Se tiene la posibilidad de **desarrollar un diseño personalizado** a través de alguno de nuestros aliados de diseño.
- Presenta un **ahorro significativo** frente a mantener la página con despachos de diseño o diseñadores independientes que estén haciendo modificaciones. Así mismo se pueden hacer dichas **modificaciones inmediatamente**, eliminando retrasos en la publicación de la información.
- Permite que el **usuario sea el responsable** directo de la información.

Ya que tenemos el perfil del cliente es importante reconocer sus necesidades (que se derivan de las características de su empresa). Esto nos permite presentarle las ventajas para su negocio que puede proporcionar el producto.

Por ejemplo, una agencia de correduría de bienes raíces que tiene cambios frecuentes en su inventario puede mantenerlo actualizado fácilmente y sin estarle pagando cuotas de mantenimiento a algún diseñador.

Empezando a Vender

Regla general: “nunca llevarle la contra al cliente”

El 75% de los clientes de Contendo ya contaban con un sitio en Internet antes de adquirir el servicio. Esto significa que ya están conscientes de los beneficios de la presencia en línea y valoran mucho la posibilidad de controlar su información.

Entre el otro 25% encontramos a algunas personas que aún se niegan a las computadoras o al Internet en particular. A estos clientes se les tiene que hacer ver los beneficios de tener presencia en línea antes de exponerles los beneficios de controlar su información con Contendo.

Beneficio de contar con un sitio en Internet:

- Presencia las 24 horas
- Acceso a mercados globales
- Imagen corporativa
- Fuente de información sobre la empresa
- Crear lealtad con el consumidor
- Incrementar base de clientes
- Acceso a inversionistas
- Mejorar intención a clientes

Una vez que el cliente ya está conciente y convencido de las ventajas que representa para su empresa o en lo personal tener una página de Internet se procede a presentar el producto y sus ventajas versus nuestros competidores.

Ventajas de tener Contendo CMS versus los competidores:

Existen tres posibilidades para tener una página de Internet:

- ✓ “Hágalo usted mismo”: El hacerlo por su cuenta requiere primeramente de tener los conocimientos técnicos para poder diseñar, codificar y subir la página. Por otra parte esto requiere de tener múltiples proveedores: hosting, proveedor de dominio, entre otros. Una de las grandes desventajas es que la apariencia es poco profesional a menos de que cuente con los conocimientos técnicos y habilidades de diseño.
- ✓ Despacho de diseño: este presenta resultados más profesionales pero con la inconveniencia de que tiene un costo inicial más alto y es un servicio estático (no se puede modificar la información las veces que uno quiera sin un costo adicional). Ensitech cuenta con algunos aliados que son diseñadores y pueden ofrecerle el servicio de diseños personalizados a todos los usuarios de Contendo. Esto le permite a los clientes que están dispuestos a invertir en un diseño personalizado contar con las ventajas de un despacho de diseño y además poder controlar su información.
- ✓ Suscripción en línea (Contendo CMS): un administrador de contenido como el Contendo es una herramienta en línea que permite administrar su sitio y actualizarlo de una manera muy fácil. No es necesario tener conocimientos técnicos. El servicio incluye el hospedaje (hosting) con 150 MB de espacio para multimedia (más que suficiente para la gran mayoría de los sitios) y 10 cuentas de correo.

Mediante esta herramienta puede actualizarlo desde cualquier computadora que cuente con una conexión a Internet. Así mismo, puede delegarle la administración de la información a una secretaria o alguien más en la empresa.

Dado que es un producto en línea siempre se tendrá la versión mas actualizada y el servicio se paga durante el tiempo que se usa.

(Proceder a usar el demo)

Una vez que se ha hablado de las ventajas de utilizar el Contendo es conveniente hablar de lo que incluye el servicio:

- ✓ Hosting
- ✓ 150 MB de espacio para imágenes , documentos etc.
- ✓ Texto ilimitado
- ✓ 10 cuentas de correo
- ✓ Herramienta de administración

Después de haber mencionado todas las características y atributos que conforma el producto es conveniente hablar sobre el precio del producto.

A partir de aquí existen dos posibilidades: que el cliente opte por comprar el producto o que este indeciso o simplemente no lo necesite. En ambos casos habrá retroalimentación que es conveniente escuchar detenidamente para afinar el proceso de venta.

En caso de que el cliente no este convencido del producto se puede proceder a hacerle preguntas como las siguientes:

- ¿Qué le hace falta al producto para satisfaga con sus necesidades?
- ¿Qué aspecto del producto no le agrada?

A partir de preguntas como estas se puede obtener retroalimentación que puede ayudar a cerrar la venta cuando el cliente se encuentra indeciso o no cree necesario el producto. Es clave orientar el producto a la operación de su empresa, enseñar como la pagina puede aumentar su productividad, sus ventas o mejorar la imagen corporativa.

Después del cierre

Es muy importante que se le de un excelente servicio al cliente. Desde la compra del dominio hasta la carga de la información, además de la capacitación en el uso de la herramienta.

Seguimiento

Hablarle de vez en cuando al cliente aumentará las posibilidades de que el siguiente año recontrate el servicio, o que adquiera algún otro servicio de su empresa.