

COACHING

EN VENTAS



Construyendo relaciones productivas con tus cuentas estratégicas

"Controlando la Entropía"

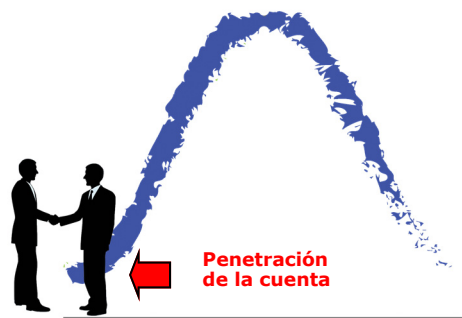
Del escritorio del KAM Mentor
Mgtr. **Julio Gutiérrez**

La misión esencial y por qué no vital, de un gestor de cuentas clave, es la construcción de relaciones productivas de largo plazo con el personal de las cuentas estratégicas o clave asignadas. ¿Cómo es el ciclo de vida de las relaciones de este tipo de clientes? ¿Qué debe hacer el gestor de cuentas clave para desarrollar y mantener una relación de crecimiento en una cuenta? Estas preguntas esenciales serán contestadas en este artículo. Un conceptual de la termodinámica que debemos tener presente en este caso es la Entropía, "todo sistema siempre va hacia el desorden" Ocurre en las relaciones personales, familiares y por qué no con sus clientes. ¿Recuerdas cuando tu esposa era tu novia? Le llevabas flores chocolates, le abrías la puerta del auto; ¿qué ha sucedido ahora después de 5, 10, 20 años? Esto es exactamente la entropía funcionando en la relación, para contrarrestar debes estar claro cómo es el ciclo de la relación y qué hacer en cada fase del mismo.

Al igual que una curva de Gauss y el ciclo de vida, es el ciclo de las relaciones con los clientes clave, las etapas son las siguientes:

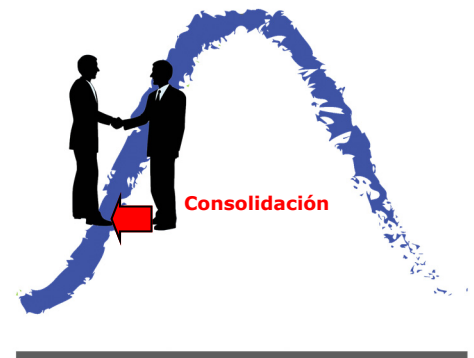


1. Penetración: es la fase más difícil de la relación, el objetivo más importante de esta etapa es obtener la primera venta, como dicen los militares colocar la bandera en la playa. Identifique el las tareas de trabajo, los dolores ganancias que desean sus clientes y construya una propuesta de valor específica, resonante y diferenciadora.



Una vez sucede la primera venta continua la etapa siguiente:

2. Consolidación: se debe consolidar las relaciones con el personal de la cuenta clave y la organización del gestor de la cuenta. El objetivo de esta etapa es

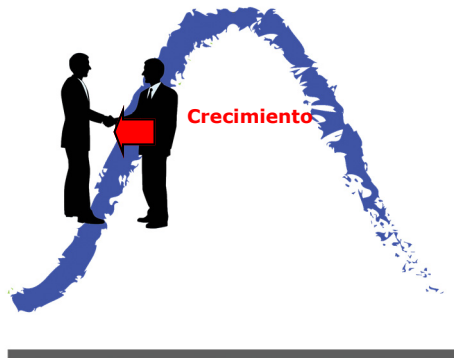


ofrecer satisfacción total del cliente si cumple con su propuesta de valor y deleita a su cliente su impacto será superior. Identifique a los jugadores clave en el proceso de toma de decisión y construya su equipo de soporte en su organización.

COACHING EN VENTAS

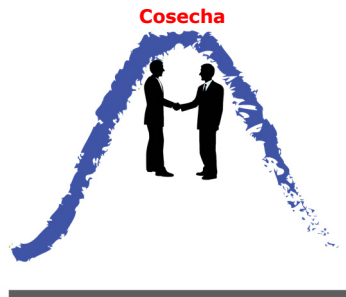


3. Crecimiento: Esta es la etapa más deseable donde debe incrementar el porcentaje de penetración de su portafolio de productos y tus servicios técnicos.

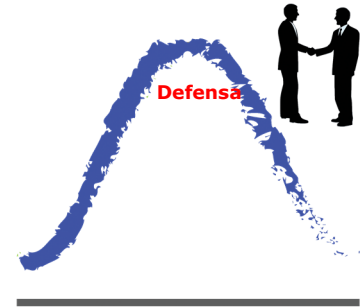


Terminará cuando alcance un máximo % de penetración.

4. Cosecha: Ha alcanzado la máxima participación, es la etapa más rentable para su organización. Debe mejorar los puentes inter-compañías, la resolución de problemas, identificar y maximizar las oportunidades para generar valor agregado. Su comportamiento debe ser ofensivo vs los competidores para blindar sus programas y servicios.



5. Defensa: los ataques de los competidores, incremento en la erosión de precios, nuevos productos y tecnologías. Aunque puede ocurrir en cualquier



momento su estrategia debe enfocarse en reconstruir relaciones. Debe incrementar su enfoque y atención a la calidad, el retorno de la inversión de sus programas y servicio técnico. Si ha sido exitoso volverá a la etapa anterior de crecimiento.

6. Hibernación: esta es una fase triste queda usted en la banca como una segunda o tercera opción. Al no ejercer control vs la entropía es la fase en que el cliente no se recuerda de usted ni mucho menos de sus productos. Y usted está entretenido y distraído tratando de captar nuevas cuentas.

7. Suspensión: Usted, su organización y sus productos han quedado reducido a ... (tres puntos suspensivos).



¿En qué etapa está usted con sus principales cuentas clave y sus cuentas estratégicas? ¿Cuál será su estrategia para evitar que la entropía actúe en su contra? Recuerde que estas etapas también ocurren en casa, ¿cuándo fue la última vez que le llevó rosas rojas a su esposa? Allí también está presente la entropía.

¡Comprometidos

Facilitador y Mentor | Coach en Ventas



Mgtr. **Julio Gutiérrez**, es un destacado facilitador con treinta años de experiencia trabajando e implementando **procesos de formación de equipos de ventas de alto rendimiento**, en un líder farmacéutico mundial en Canadá y Latino América. Ha realizado diversos estudios en Andragogía, postgrado en educación superior, con maestría en Psicopedagogía, liderazgo y aprendizaje acelerado. Es Coach y Mentor de ventas consultivas, especializado en KAM. Actualmente es autor, host de la Asociación Internacional de Ventas, facilitador certificado Persolog, Metalog, Neuland de Alemania y presidente de JG Consulting.

Web www.julio Gutierrez.com E-mail info@julio Gutierrez.com

