Walmart+

Bienvenido



Te estábamos esperando...

KIBERNUM

Walmart+

TALLER DE VENTA CONSULTIVA INTENSIVO



“BUSCAMOS UNA NUEVA MIRADA DE ATENCIÓN”

SALESPITCH
Experience Knowledge Network

Objetivo del Curso

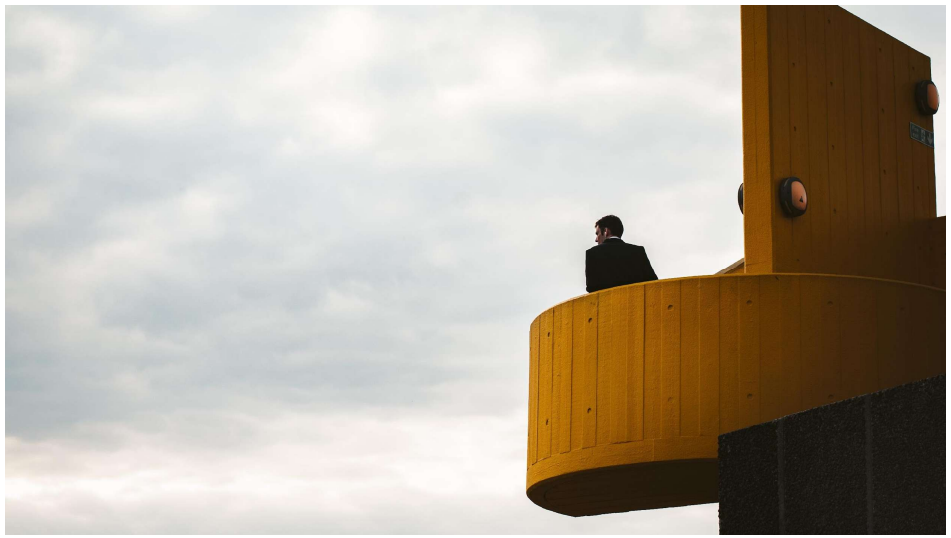
Desarrollar habilidades para aplicar técnicas de venta consultiva, mejorando la experiencia del cliente y aumentando la efectividad de la atención.



Walmart+

SALESPITCH

Experience Knowledge Network



Walmart

Resultados esperados:

- ✓ Escuchar activamente
- ✓ Preguntar mejor
- ✓ Presentar soluciones reales
- ✓ Cerrar con confianza
- ✓ Generar fidelización

SALESPITCH
Experience Knowledge Network

Walmart+

Customer Experience Mapa experiencia de compra

La experiencia del cliente es clave para la fidelización y el éxito en ventas.

Pilares de CX:

Identidad de Marca



Interacciones significativas con los productos



Personalización de la experiencia



SALESPITCH
Experience Knowledge Network

Walmart+

Momentum de Venta



Identificación del cliente.



Preparación y análisis de necesidades.



Presentación del producto o servicio.





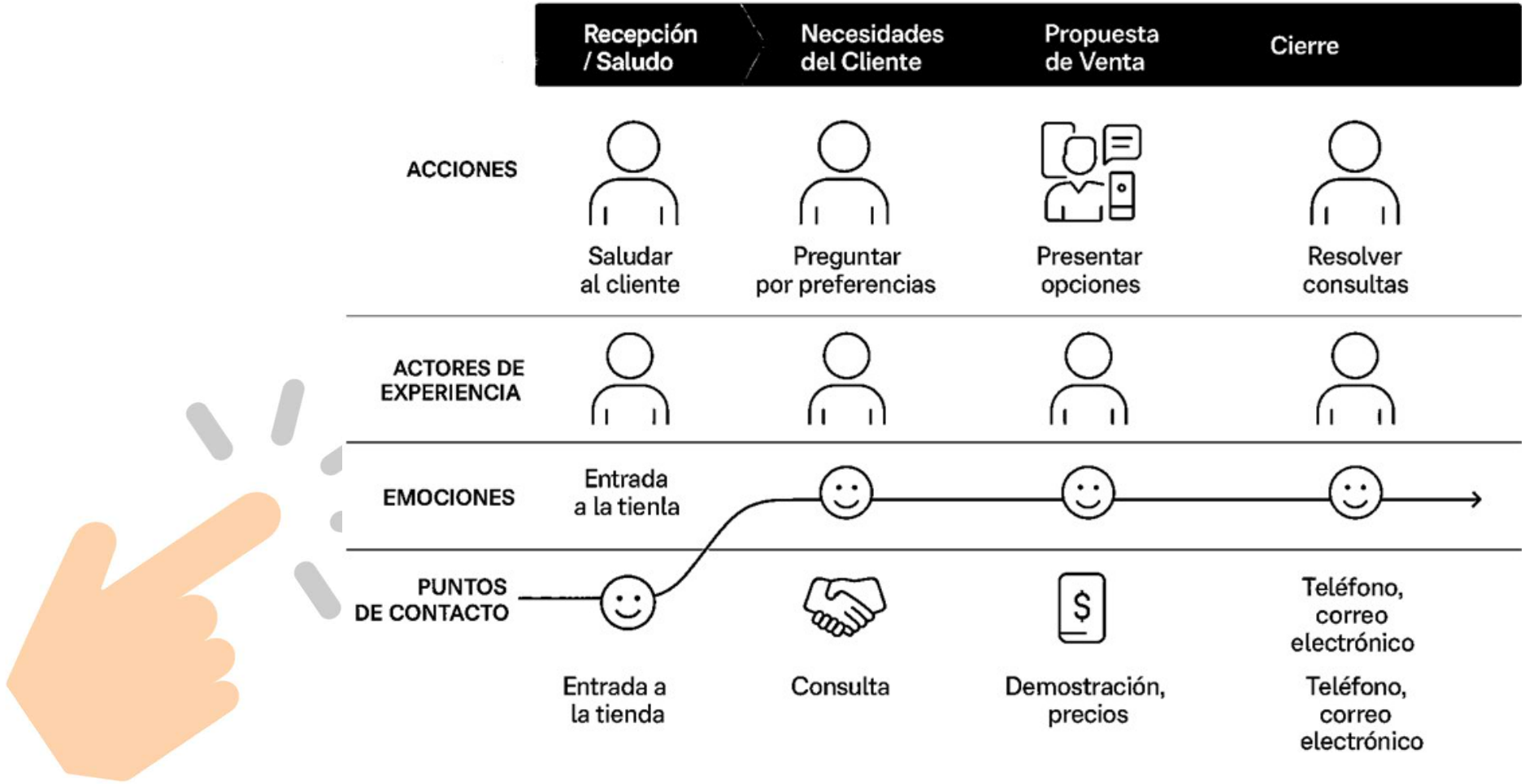
Negociación y manejo de objeciones.



Cierre efectivo. 6. Postventa y fidelización.

SALESPITCH
Experience Knowledge Network

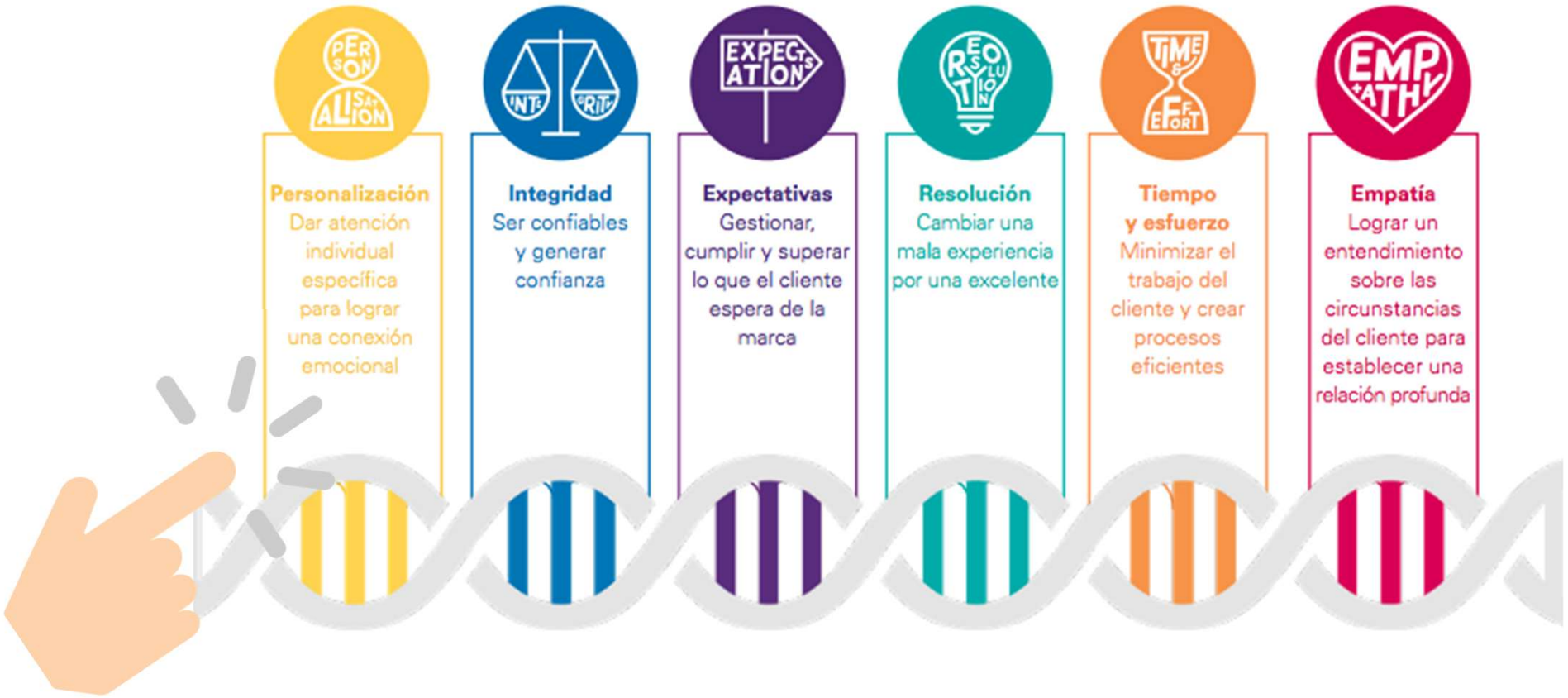
Walmart+



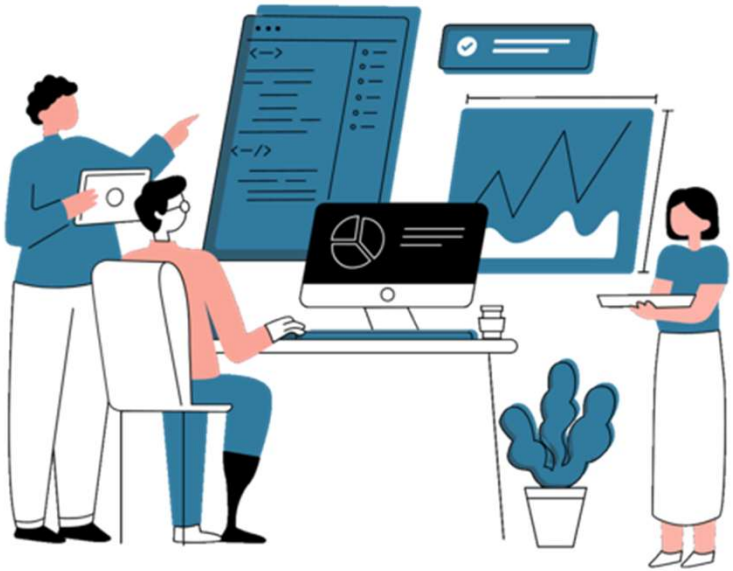
SALESPITCH
Experience Knowledge Network

Walmart+

Acciones recomendadas



Walmart+



SALESPITCH

Experience Knowledge Network

TÉCNICAS DE VENTA CONSULTIVA

SALESPITCH
Experience Knowledge Network

Walmart+

¿Qué es la Venta Consultiva?





SALESPITCH
Experience Knowledge Network

Walmart+

¿Qué es la Venta Consultiva?

Pilares:

1. Empatía

2. Escucha activa

3. Propuesta de valor



SALESPITCH
Experience Knowledge Network

Walmart

Modelos Tradicionales vs. Venta Consultiva:



SALESPITCH
Experience Knowledge Network

Walmart+

Técnicas de venta consultiva CONECTAR

Captar la atención del cliente

Los primeros segundos son clave para generar interés.

Frases gancho:

- Evita preguntas cerradas como "¿Necesitas ayuda?". En su lugar, usa frases de impacto:
- "¡Descubre cómo renovar tu celular sin gastar de más!"
- "¿Sabías que tenemos ofertas exclusivas?"

Generar respuestas positivas:

- Usa preguntas que lleven al "sí":
- "¿Te gustaría pagar menos en tu plan de datos?"



Ofrecer un beneficio inmediato:

"Si revisamos juntos las ofertas, te doy un consejo para optimizar tu plan.“

Demostración rápida:

"Ven, te muestro en menos de un minuto la diferencia entre estos modelos."

Lenguaje corporal positivo:

Sonrisa genuina, contacto visual, postura abierta.

SALESPITCH
Experience Knowledge Network

Walmart+

Técnicas de venta consultiva CONECTAR

- **C**onoce al cliente“
- **O**bserva señales".
- **N**ecesidades reales".
- **Explica** soluciones“.
- **C**omparte beneficios".
- **T**ranquiliza objeciones
- **A**segura el cierre".
- **R**efuerza la confianza".





SALESPITCH
Experience Knowledge Network

Walmart+

DESCUBRIR - Identificar necesidades del cliente

El poder de las preguntas

Preguntas abiertas: Obtienen información relevante
Ej. "¿Para qué usarás tu celular?".
Preguntas cerradas: Confirman información
Ej. "¿Prefieres Android o iPhone?
Preguntas reveladoras: Generan reflexión
Ej. "¿Qué características no pueden faltar en tu teléfono?".

Detectar los puntos de dolor:

- Un cliente que quiere cambiar de teléfono podría tener frustración con su actual equipo.
- Una madre que compra el primer celular para su hijo podría tener preocupación por el control parental.



SALESPITCH
Experience Knowledge Network

Walmart+

DEMOSTRAR - Presentar el producto

Para que el cliente perciba el valor del producto:

Explica características: Detalles del producto (Ej. "Pantalla de 6.5 pulgadas").
Destaca beneficios: Lo que gana el cliente (Ej. "Batería de larga duración para que nunca te quedes sin energía").
Resalta ventajas: Comparación con otros modelos (Ej. "Este modelo es más rápido y liviano que su versión anterior").



SALESPITCH
Experience Knowledge Network

Walmart+

Lenguaje Customer Experience:

💡 Comunicación que Vende: Actitud + Claridad = Resultados

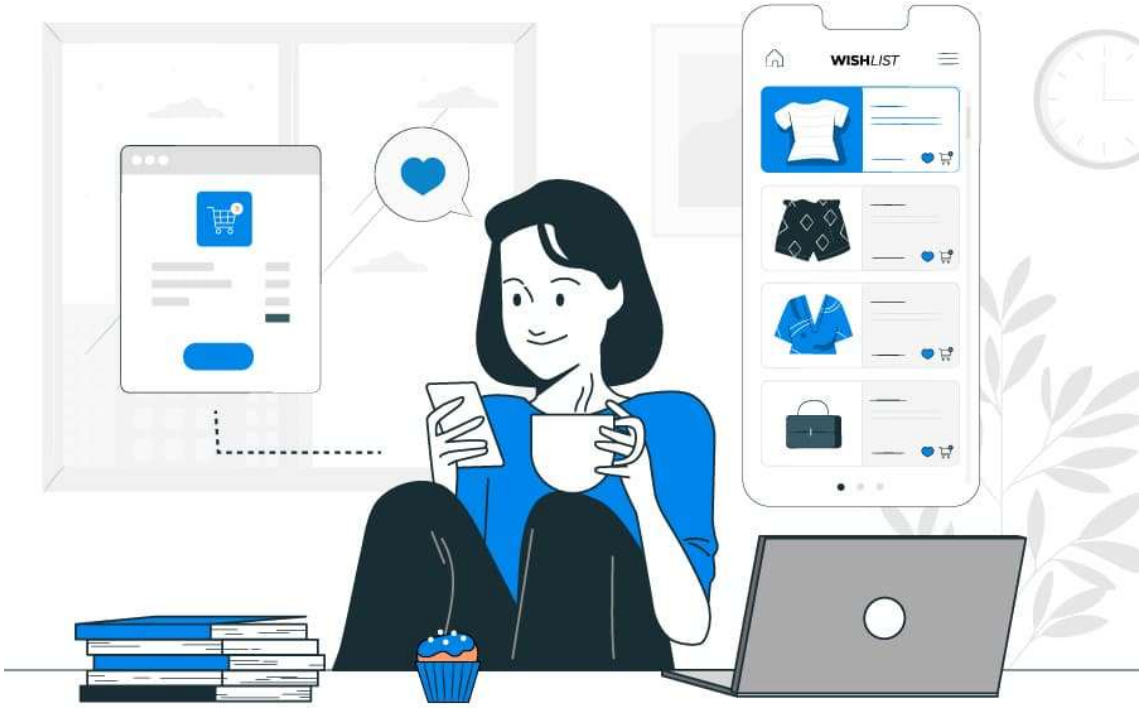
✅ **La actitud marca la diferencia** Una actitud positiva no solo genera confianza en el cliente, también potencia tu capacidad para resolver y conectar.

👉 *Una buena actitud te abre puertas, incluso cuando la respuesta no es la que el cliente espera.

✅ **Habla en positivo, incluso al negar**

❌ *No tengo ese modelo"

✅ *"Lo que tengo disponible ahora es este en azul, ¡y viene con un excelente descuento!"



SALESPITCH
Experience Knowledge Network

Walmart+

Lenguaje Customer Experience:

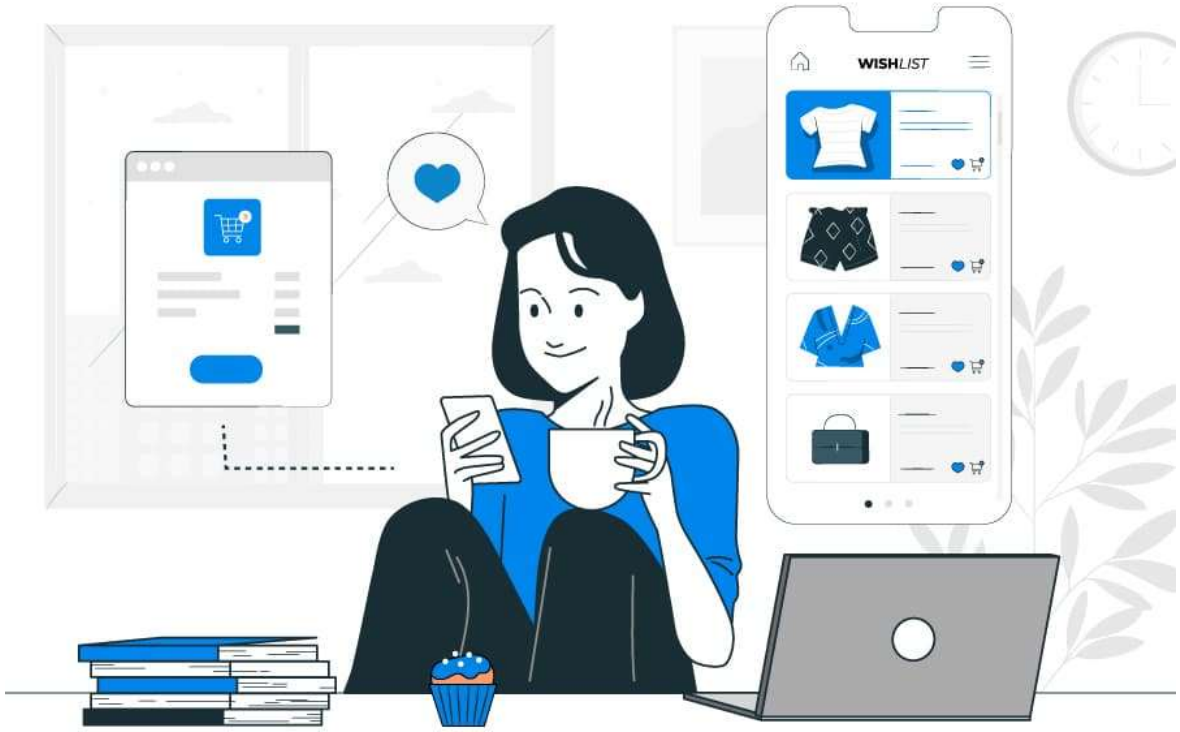
✅ Simplifica: comunica para conectar, no para impresionar

Usa un lenguaje claro y sin tecnicismos innecesarios.

👉 El cliente no necesita saber de gigahercios o procesadores; necesita saber si el equipo le servirá para lo que necesita.

✅ Aptitud = actitud entrenada con herramientas

La actitud te impulsa, pero dominar técnicas de venta consultiva y comunicación clara es lo que transforma esa energía en resultados.



SALESPITCH
Experience Knowledge Network

Walmart+

CERRAR - Cierre efectivo de la venta

Si el cliente ha llegado a esta etapa, significa que está interesado. Tu trabajo es darle seguridad y resolver cualquier duda pendiente.
Manejo de objeciones:



- **Al precio:** "Te ofrezco una alternativa de financiamiento sin intereses".
- **Al producto:** "Entiendo tu preocupación, este modelo tiene garantía extendida".
- **Al vendedor:** "Puedes tomarte el tiempo que necesites para decidir, estaré aquí para ayudarte".

CERRAR - Cierre efectivo de la venta

- Asumir la venta: "¿Quieres llevarlo con accesorios adicionales?".
- Crear urgencia: "Esta promoción es por tiempo limitado".
- Garantizar postventa: "Si tienes dudas después de la compra, aquí estaré para ayudarte".



SALESPITCH
Experience Knowledge Network

Walmart+

Cierre de Venta Consultiva - Telefonía y Planes Móviles

✅ 1. Resume lo conversado
Confirma necesidades y beneficios clave: “Entonces, buscas un plan económico y un buen equipo, ¿cierto?”

✅ 2. Refuerza el valor
Destaca el beneficio central: “Por $14.990 accedes al equipo que necesitas y mantienes tu número.”

✅ 3. Crea urgencia positiva
Impulsa decisión sin presión: “Este equipo tiene stock limitado, ¿quieres reservarlo ahora?”

✅ 4. Acompaña el cierre
Invita con confianza: “¿Te gustaría que lo activemos ahora mismo y salgas listo para usarlo?”



SALESPITCH
Experience Knowledge Network

Walmart+

HABILIDADES DEL CONSULTOR

Inteligencia Emocional :

- Reconocer y regular emociones propias y ajenas.
- Usar la empatía para conectar con el cliente.

Gestión del Estrés y Resiliencia:

- Mantener la calma en situaciones desafiantes.
- Enfocarse en soluciones en lugar de problema



FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

El 91% de los clientes vuelve a comprar si tiene una buena experiencia. Estrategias de fidelización:

- **Atención personalizada:** Llamar al cliente por su nombre.
- **Reducción de tiempos de espera:** Agilizar el proceso de compra.
- **Entrega de incentivos:** Ofertas exclusivas o regalos.
- Postventa activa: Hacer seguimiento para asegurarse de la satisfacción

SALESPITCH
Experience Knowledge Network

Walmart+

Muchas gracias

