

Más ventas con capacitación

El tema resulta recurrente cada vez que tomo contacto con algún ejecutivo de ventas que se me ocurre proactivo. Si las firmas fabricantes o de distribución exclusiva brindaran capacitación técnica de detalle para la puesta en servicio de cada equipo, estarían creando instaladores especializados que se lanzarían a aplicar su nueva habilidad, y por lo tanto, se incrementarían consecuentemente las ventas. Cada técnico se transformaría en un vendedor calificado.

Claro que existe un cierto temor a pensar: “Nosotros los capacitamos, y luego irán a proveerse en la competencia”. Pero si se analiza bien, aunque puede que esté dentro de las posibilidades, en la práctica es poco probable que así suceda.

¿Por qué alguien querría ir a proveerse a otro lugar distinto de aquel donde se le brindó la capacitación, y en definitiva, un medio de vida? ¿Podrá encontrar diferencias comerciales mucho más ventajosas? Tampoco esto es muy probable, si se tienen precios razonables, como lo es en la mayoría de los casos.

Hace un tiempo escuché decir a un experto en marketing: “Los precios elevados promueven la competencia”. Ahora sí es probable una migración de clientes por procurarse una mayor capacitación, pero solo en el caso que se le hubiera brindado una muy pobre.

Por

Ricardo Sartori

Profesor en Disciplinas Industriales

Docente en capacitaciones especiales

Electrotécnico naval

rsartori45@gmail.com



¿Es necesario invertir mucho para encarar esta política?

¿Qué se requiere? Desde la evaluación económica.

Instalaciones: un aula acondicionada convenientemente con uno o dos baños; con bancos, tal vez en número de, por ejemplo, 25; un proyector; un amplificador de audio; dos micrófonos inalámbricos.

Muchas firmas del ramo, ya cuentan con estas comodidades para charlas de ventas, pero no concretan este nivel de instrucción, a mi criterio, por carecer de personal técnico estable y solvente.

Personal técnico: aquí radica la primera diferencia de esta propuesta, con las charlas que ya hacen esas firmas.

Para lograr la aptitud que se procura, son requeridas por lo menos dos personas con un buen nivel de capacitación y entrenamiento. Y no me refiero a que posean un grado universitario, ni siquiera un posgrado, sino una acabada experiencia en instalación y configuración de los equipos considerados. Sería deseable que, paralelamente, realicen esa actividad. Esto brinda un conocimiento real y actual

de los inconvenientes, ventajas y tiempos de instalación.

Pensemos que deben brindar ideas y recursos a quienes ya están trabajando en la actividad, o bien a quienes traen una cierta experiencia en el tema.

Alguna vez, cuando intervine en charlas instructivas a las que concurrían electricistas navales en actividad, comparaba esa labor con la venta de helados en el Polo; y podemos decir que hemos logrado “vender” con éxito, a juzgar por el interés de la concurrencia.

Es importante destacar que a aquellos electricistas lo único que los motivaba era la elevación de su nivel profesional, sin esperanza de mejorar en lo más mínimo sus ingresos. Por el contrario, en esta propuesta se ofrece incrementar, además de la solvencia profesional, la actividad, y con ella también los ingresos.

Claro que existe un cierto temor a pensar: “Nosotros los capacitamos, y luego irán a proveerse en la competencia”. Pero si se analiza bien, aunque puede que esté dentro de las posibilidades, en la práctica es poco probable que así suceda.

La metodología que propongo

Es simple, hay que cultivar algunas cualidades de los buenos docentes. Quien esté dispuesto, y obsesionado por enseñar, no tendrá inconveniente para vencer todas las dificultades que se le interpongan para lograr que el circunstancial alumno adquiera

las habilidades necesarias para su desenvolvimiento autónomo.

Así que yo enumeraría algunas de esas cualidades:

▶ Empatía para ponerse en lugar del educando, en su nivel de conocimiento, en su necesidad de aprendizaje, en su inhibición por preguntar, en dejar de trabajar para capacitarse, etc.

Esto se logra con una enseñanza desde lo más básico, sin desechar ningún aspecto por simple que parezca; sin considerar o esperar demasiados conocimientos previos, aunque con la advertencia a quienes sí los tengan, y en todo caso dictar cursos con distintos niveles.

▶ Humildad y paciencia para promover la confianza, que también abrirá el camino a un nexo comercial prácticamente indestructible; para desinhibir y crear un vínculo sólido de asistencia permanente.

▶ Suficiencia, basada en el conocimiento detallado de lo que se enseña, con la certeza de quien lo ha practicado, o mejor aún, de quien lo hace en la actualidad. Solo desde el uso y la operatoria, nunca desde los fundamentos del diseño. Con ella no se defrauda transmitiendo procedimientos equivocados o irrealizables, y también se promueve y cimenta la confianza.

La invasión cibernética ha logrado difundir la idea de que todo puede hacerse por computadora. Sin embargo, en los procesos educativos, y en los de ventas, las relaciones interpersonales siguen siendo insustituibles para generar el vínculo afectivo y de confianza necesario para la obtención de los mejores resultados. Este es otro de los motivos por el que propugnamos este enfoque.

La clase

Haré una síntesis con los aspectos más relevantes, y siempre en función de lograr una mejora en las ventas. La planificación de una clase es un poco más amplia y abarca más aspectos que los que aquí se mencionan.

Debe pensarse de forma de detallar todos los pasos de la instalación y puesta en servicio de una configuración básica, desde la extracción del empaque, lectura de las partes pertinentes del folleto instructivo, verificación visual y reconocimiento físico de todas las partes y componentes.

Destaco especialmente “desde la extracción del embalaje” porque uno de los recursos de ventas más contundentes y rotundos es el de la demostración del breve tiempo en que se puede instalar un equipo cuando se sigue un procedimiento conocido, ordenado y prolijo.

Todo instalador agrega al precio de un dispositivo el tiempo de su instalación, y por lo tanto, se estará dispuesto a pagar un mayor precio si ese tiempo es mucho más breve y libre de errores. Tal es el caso de las alarmas con sensores inalámbricos.

Es muy conveniente suministrar en el momento un instructivo independiente del provisto por el fabricante, pero referido a él, con los pasos a seguir como ayuda a la memoria.

También resulta positivo hacer algo que normalmente se censura en las charlas técnicas: el suministro de precios, de las diferentes opciones que se presentan. Sé que esto se evita para no entrar en colisión con las distintas condiciones de venta, pero esos precios pueden ser indicativos, o de lista, aclarando que los finales serán suministrados por la oficina de ventas.

El conocimiento de los valores relativos ayuda al

instalador a adoptar la mejor opción de instalación de acuerdo con las necesidades del cliente final. Esta decisión se puede tomar en el momento de entregar un presupuesto sin el conocimiento del precio exacto.

Muchas veces, en los asistentes se forma la idea equivocada de un costo excesivo al conocer el cúmulo de características que tienen los equipos de última tecnología. La información de su precio indicativo eliminaría este prejuicio antes de su formación.

Otro aspecto altamente valorable para las ventas es el *feedback* que se obtiene de las características del producto, expresadas y evidenciadas por quienes desde su capacitación están más interesados en imponerlo; serían altamente valorables.

Todo instalador agrega al precio de un dispositivo el tiempo de su instalación, y por lo tanto, se estará dispuesto a pagar un mayor precio si ese tiempo es mucho más breve y libre de errores. Tal es el caso de las alarmas con sensores inalámbricos.

Estas son algunas observaciones que surgen de mi experiencia tanto en ventas como en la docencia técnica. Las planteo como una hipótesis, y estoy convencido de que pueden contribuir a dinamizar el gremio. Si alguien advierte que puede resultar así, le pido que me lo haga saber, para mí será la máxima retribución a la que pueda aspirar. ■