

AUTOMOTIVE



SOLUTIONS LLC

TELEPHONE: +1 (817) 293-3232

FAX: +1 (817) 887-0847

EMAIL: JVIVAR@AUTOMOTIVESOLUTIONSLLC.COM

2120 RIDGMAR BLVD., SUITE 206

FORT WORTH, TEXAS 76116 USA

WWW.AUTOMOTIVESOLUTIONSLLC.COM

BOLETIN DE VENTAS – JUNIO 2014

El siguiente artículo es de la edición de Octubre 2012 de la publicación Search Auto Parts. Fué escrito por Brian Canning

VENTAS Y LA CONFIANZA DE VENDER CALIDAD

No hay absolutos en ventas. Los clientes son un grupo voluble é impredecible, muy aptos de caminar por donde quieran y hacer lo que les de la gana. Pero no hay duda que el proceso de venta es más fácil y muy simplificado si creemos y tenemos confianza en las piezas, productos y servicio que brindamos.

Aún cuando los clientes vienen a nuestros talleres listos para gastar dinero, esto no quiere decir que nos lo regalan, y tampoco significa que ellos no tienen sospecha y se encuentran preocupados de nuestras intenciones. Aún cuando los clientes dependen mucho de sus vehículos y los quieren seguro y digno de confianza, no necesariamente se encuentran felices de gastar dinero y tampoco tienen mucha confianza en nosotros durante el proceso. Nuestro trabajo como dueños de talleres, gerentes de servicio y como consultores de servicio es el de informar y educar a nuestros clientes sobre los reparos y servicios requeridos para mantener sus vehículos seguros y confiables. En un sentido más amplio, nuestro trabajo es el de “venderles” nuestro taller y el valor, calidad y la integridad que representamos. Si tenemos éxito en esto, la venta de los reparos y servicios serán mucho, mucho más fácil.

No hay duda de que un vendedor confidente es un vendedor con éxito. La razón de esto es sencilla: Nuestros clientes, por lo general, no saben lo que va en el servicio de sus vehículos, así que de inmediato se encuentran fuera de su zona de comodidad. Cualquier vacilación ó inseguridad de nuestra parte puede ser interpretada como un atentado de engañar y nuestras oportunidades de hacer la venta y satisfacer al cliente son inmediatamente reducidas. El tener la confianza en la calidad de piezas y el servicio que brindamos, es la clave de nuestro éxito en las ventas.

Instalando piezas de calidad, de un proveedor de piezas de calidad es la clave para poder edificar nuestra confianza en las ventas. Si tenemos confianza en lo que estamos vendiendo, nuestros clientes tendrán más confianza en sus compras. Clientes confiados compran; es así de fácil.

En la industria de mantención de vehículos, tenemos la tendencia de ser super sensitivos al precio, pero lo curioso es que nuestros clientes están mucho menos preocupados del precio que nosotros. Los clientes quieren valor por el dinero que gastan. Pero en encuestas tras encuestas nuestros clientes listan calidad, conveniencia, seguridad y apoyo después de la venta como algo más importante que el precio. Pero, por alguna razón, nosotros tenemos la tendencia de ir al mercado destacando el precio sobre estos otros factores. Parecería que los clientes son lo suficientemente inteligentes para saber y entender la diferencia entre precio y valor, aún cuando muchos de nosotros en la industria estamos más lentos en reconocer esta realidad.

Piezas de calidad y servicio de calidad tienen un valor mucho más allá de simplemente ser el taller más barato de la ciudad. La confianza para comprar es impulsada por el precio justo de las piezas superiores y el servicio que brindamos. Tal confianza y nuestras acciones después de la venta, hará que nuestros clientes sigan y sigan retornando a nuestro taller.

El ser un taller con técnicos altamente capacitados, que instalan piezas de calidad y respaldan el trabajo y servicio brindado, es el taller que gozará un alto grado de retención, así como una alta y consistente satisfacción del cliente. La calidad de la experiencia de servicio a través de toda la industria es bastante baja en los Estados Unidos y los clientes saben y aprecian la calidad. Esto es particularmente cierto en la industria de reparos de automóviles.

Construyendo una Marca

En el mundo de mercadeo, algunos llamarían a esta asociación de calidad y valor, como una función de la marca. La marca es una decisión consciente de presentar a nuestro negocio bajo un enfoque específico, tales como; calidad de servicios u honestidad y esto tiene beneficios internos y externos para nuestro taller. Externamente creamos percepción y una identidad que funciona con nuestros clientes y aquellos que serán nuestros clientes. En esencia, creamos una identidad que resuena con los clientes y en este proceso, formamos una relación con nuestros clientes.

Los aspectos emocionales de crear una marca son importantes, porque aún cuando muchos clientes tratan de ser lógicos, informados y conscientes en sus decisiones de reparos o servicios, todos nosotros compramos emocionalmente. La marca es la relación emocional y psicológica que tenemos con nuestros clientes y con aquellos que serán nuestros clientes. Con suerte, en este esfuerzo de edificar nuestra marca, estamos provocando reacciones positivas y de confianza en sus respuestas emocionales. Destacando la calidad de nuestras piezas, nuestra buena garantía y nuestros esfuerzos después

de la venta para asegurarnos que nuestros clientes estén bien, es una buenísima manera de hacer que nuestros clientes se sientan bien sobre su asociación con nosotros y su decisión de habernos dejado trabajar en su vehículo. Recuerda que clientes con confianza son clientes que compran. Estos también son clientes que siguen retornando.

Internamente, esta construcción de la marca nos sirve para mantenernos alineados, el uno al otro, con nuestro personal y también alineados con nuestros clientes. Si ponemos cuidado a nuestra marca y creemos en la calidad de las piezas que vendemos y en la calidad de servicio que ofrecemos, nuestras presentaciones serán consistentemente confiables y consistentemente exitosas.

Nuestras recomendaciones de las mejores piezas y el mejor servicio, para mí, y el excedernos en las expectativas de nuestros clientes significa vender con confianza y sin reservación. Esto es cierto, porque entendemos que es cierto y porque creemos pasionadamente en las grandes cosas que hacemos para nuestros clientes. Nuestros clientes también lo creeran porque en nuestras palabras y en nuestra acción también son ciertas. Nosotros hacemos grandes esfuerzos para brindar conveniencia y ofrecer una experiencia de gran servicio para nuestros clientes. Tenemos técnicos altamente calificados. Nosotros instalamos únicamente las mejores piezas y tenemos la mejor garantía en la industria. Nosotros hacemos grandes labores para cuidar al cliente después de la venta y respondemos rápidamente en el momento que alguna situación aparezca.

Precio es lo que pagas, valor es lo que recibes. El valor que llega con la instalación de piezas de calidad, habla sobre la tranquilidad de espíritu de nuestros clientes al asegurarles que sus vehículos son seguros y confiables. El valor de instalar piezas de calidad no tiene nada que ver con el precio, sino con nuestro deseo de respaldar los reparos y servicio que brindamos.

Hay una confianza que va mano a mano con la calidad. Qué tan seguro estás sobre las piezas que instalas en los carros de tus clientes? Las instalarías en tu propio carro? Si no es así, entonces quién sabe aquellas reservaciones se muestren en tu presentación de venta.

Vende piezas con confianza, vende calidad!

Automotive Solutions LLC
www.automotivesolutionsllc.com