

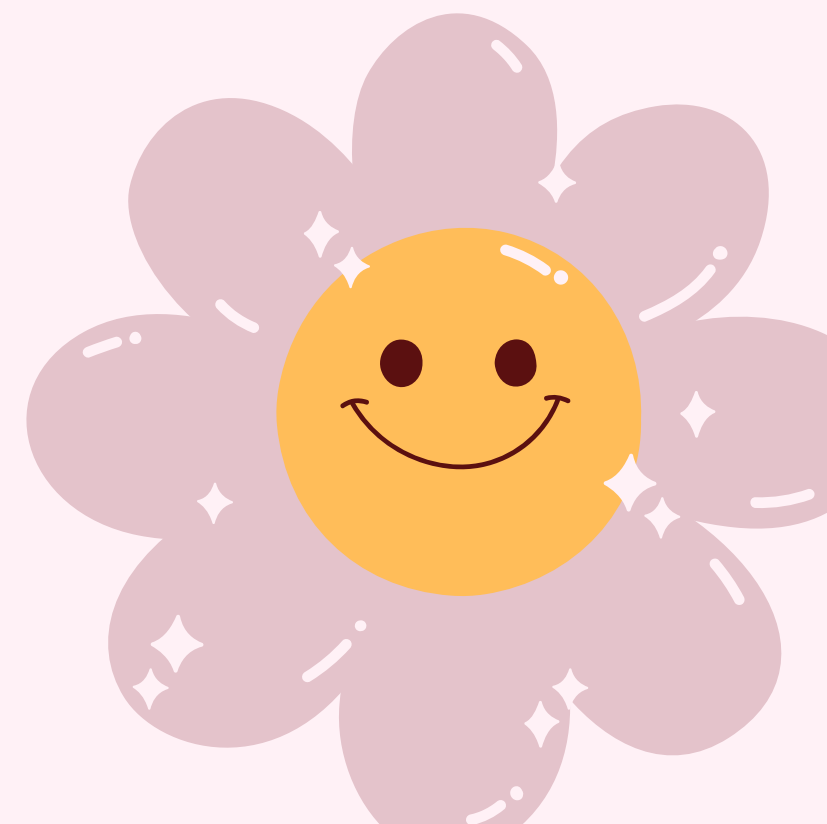


ARGUMENTARIO DE VENTAS



ECOSHOP

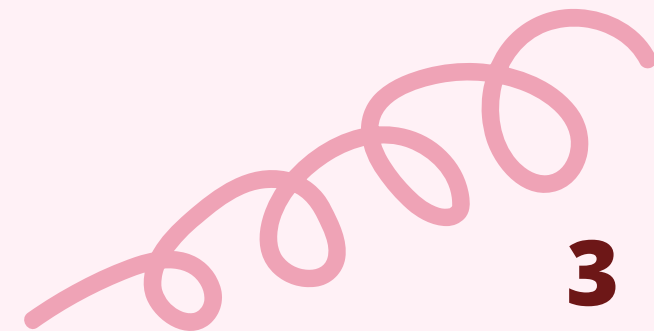
Leyre Hurtado Lancho
María José Ortiz Peña





INDICE

1. ¿QUÉ ES UN ARGUMENTARIO DE VENTAS?
2. LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL EN LAS VENTAS
 - 2.1. Elementos del lenguaje no verbal ante el cliente
3. TÉCNICAS PARA VENDER EL PRODUCTO
 - 3.1. Aida Vs SPIN
 - 3.2. Método Spin
 - 3.3. Método AIDA





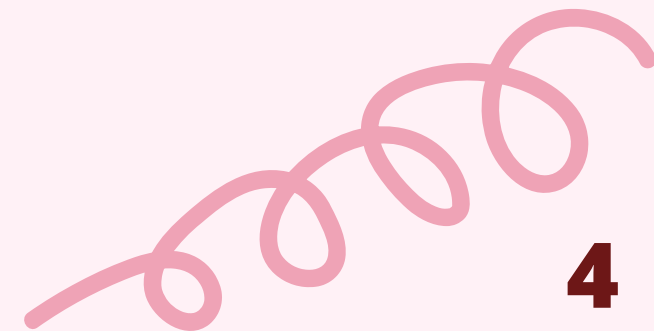
INDICE

- 3.3.1. Presentación del producto
- 3.3.2. Características y Beneficios
- 3.3.3. Objeciones y réplicas
- 3.3.4. Cierres de ventas

4. TÉCNICAS PARA VENDER MÁS

- 4.1. Up Selling
- 4.2. Cross Selling o venta cruzada

- DATOS DEL VENDEDOR (tarjetas corporativas de cada vendedor)



1. Qué es el argumentario de ventas?

Es el conjunto de información que dispone un vendedor para vender el producto.

2. LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL EN LAS VENTAS

LENGUAJE VERBAL: APRENDERNOS EL ARGUMENTARIO QUE VAMOS A EXPONER DE CARA A NUESTRO CLIENTE.

- Hablaremos con claridad y naturalidad
- No repetir lo que ya hayamos dicho
- Captaremos las reacciones de los clientes

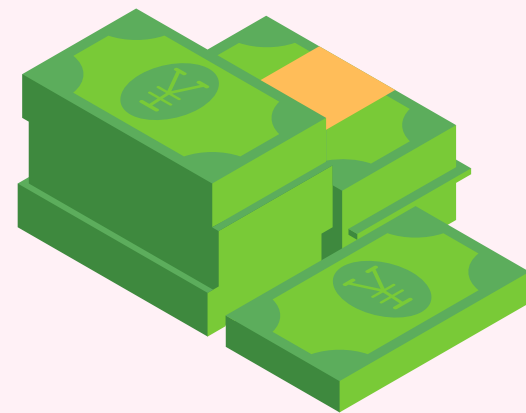
2.1 LENGUAJE NO VERBAL:

- Tono de voz adecuado
- Hacer contacto visual, pero dándole su espacio
- Cuidar el lenguaje corporal, mostrándose con seguridad
- Colocar las manos con las palmas hacia arriba, no haciendo muchos movimientos bruscos

3. TÉCNICAS DE VENTA

¿Diferencia entre método AIDA y SPIN?

La diferencia es que el método AIDA ya saben que el cliente está interesado en ese producto y a partir de ahí comienza la presentación del producto y en el SPIN se usa para iniciar la venta, realizándole 5 preguntas básicas.

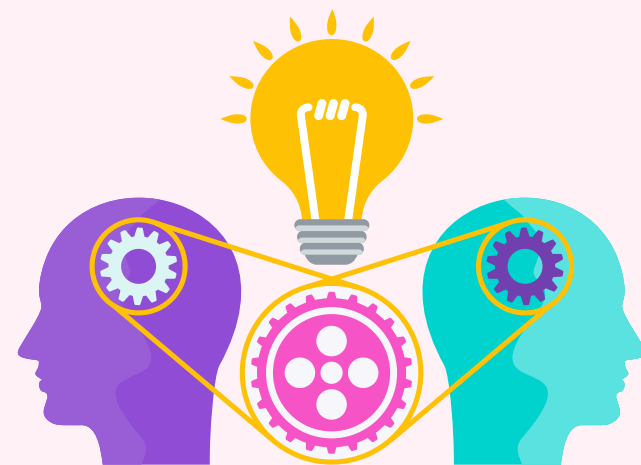


3 .2. MÉTODO SPIN

Lo usaremos para iniciar la venta

Preguntas:

- ¿Qué uso que le van a dar a las sudaderas?
- ¿Qué presupuesto que tienen para poder gastar?
- ¿Qué marca está buscando?
- ¿Qué talla busca?
- ¿De qué tipo de material las quiere?



3.3 MÉTODO AIDA

Ya sabemos que está interesado en un producto concreto y a continuación empezaremos con la presentación

Beneficios y características de nuestras sudaderas:

- Es bueno para pieles sensibles ya que tiene un alto % de algodón(85%)
- Ayudamos a mejorar el medio ambiente
- Las sudaderas estarán disponibles en varios colores y tallas
- Las sudaderas serán con capucha, que así cuando o llueva, no nos mojemos el pelo
- Las sudaderas tendrán bolsillos estilo canguro

3.3.1. PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO

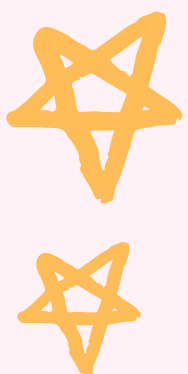
ECOSHOP

Es una empresa de ropa ecológica.

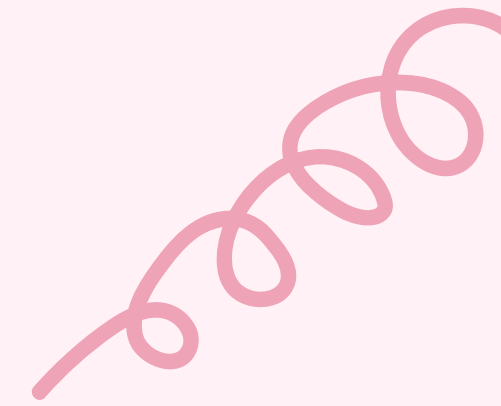
Empleamos hilo reciclado a partir de los retales, plásticos y telas sobrantes de fábricas, con lo que ayudan a reducir los residuos, evitan el proceso de tintado y ahorran agua.



Hemos creado esta empresa, especialmente para la juventud, con el fin de acabar con la contaminación en el planeta



Con la compra de estos productos, ayudamos a reducir la contaminación del medioambiente.

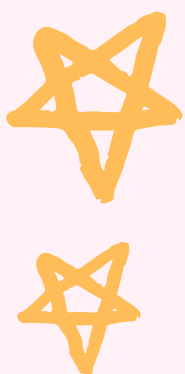


El 85% de la sudadera es algodón orgánico.

El 15% restante es de poliéster reciclado.

El bolsillo es tipo canguro.





Peso de las sudaderas: 468 gramos



tabla de tallas:

tendremos casi todo tipo de tallas, desde la XS a la XXL.



Adultos:	XS	S	M	L	XL	XXL
ANCHURA (A)	51cm	54cm	57cm	60cm	63cm	66cm
ALTURA (B)	64cm	66cm	68cm	70cm	72cm	74cm



CARACTERÍSTICAS

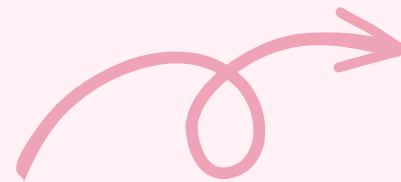
• Materiales:

- Algodón orgánico (85%)
- El 15% restante es de poliéster reciclado.
- El bolsillo es tipo canguro.



• Diseño

- Bolsillos canguros
- Sudaderas con capucha
- Variedad de colores
- Son unisex



• tallas:

- Tenemos variedades de tallas: desde la XS a la XXL



BENEFICIOS

- La ropa de algodón orgánico está hecha sin productos químicos tóxicos
- Con las telas sintéticas surge el importante problema de las alergias y las irritaciones de la piel.
- Mejora la calidad de vida de los agricultores.
- Es un buen regalo por su buena calidad y la variedad de colores que tiene.
- Si llueve o hace frío, puedes protegerte
- la variedad de colores que puedes elegir.
- Ideal para tanto género masculino, como femenino.
- Fidelizar clientes ya que van a tener a su disposición mucha variedad de tallas.



QUÉ SON LAS OBJECCIONES?

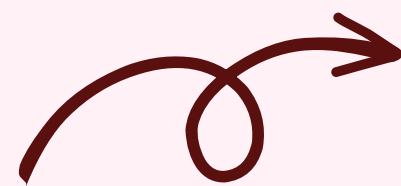
Son obstáculos, problemas, dudas y comentarios que el cliente nos da antes de aplicar la venta.





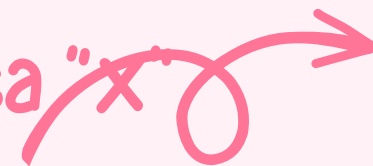
OBJECIONES FALSAS

1. Perdona, no tengo tiempo



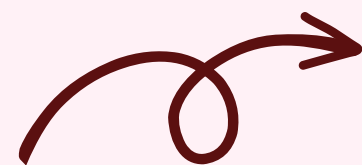
- Cogerle los datos (teléfono, email) para estar en contacto con el

2. Estoy satisfecho con el producto de la empresa "X"



- Explicarle la diferencia de esa marca con la nuestra, dándole buenos argumentos para acabar de convencerle y finalmente nos lo compre

3. Necesito pensarlo y consultarlo con mi parjea



- Cogerle los datos (teléfono, email) para estar en contacto con el.

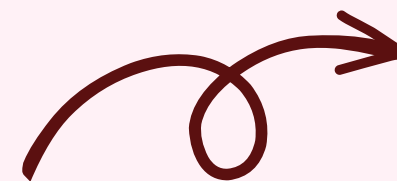
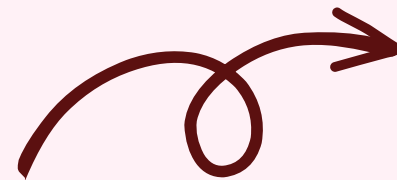
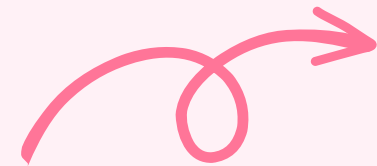
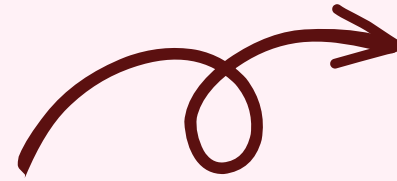


REPLICAS



OBJECIONES REALES:

- El precio es muy elevado
- Vuestro producto es bueno, pero el servicio que ofrecéis no
- No me gusta el color/el tamaño
- Nunca he oído hablar de vosotros
- Problemas de piel con la ropa



RÉPLICA:

- Dejarle muy claras las desventajas de las de menor precio y en algunos casos, se les hace un descuento/ofertas
- Preguntándoles en que podrían mejorar y asegurarle que se solucionará, ya que han renovado la plantilla y están un poco desubicados
- No se preocupe ya que contamos con una gran variedad de tallas y de colores
- Por eso déjeme contarle quiénes somos y cuales son nuestros tipos de cliente
- No se preocupe, nuestros materiales están dermatológicamente testado y se ha comprobado que no causan ningún tipo de alergias

3.3.4 CIERRE DE VENTAS



La tecnica que utilizaremos seran adaptadas a las particularidades de cada cliente, pueden ser:

- Cierre inicial, que seria cuando nuestro cliente ya estaba buscando nuestro producto inicialmente y se nos facilita el cierre de la venta.
- Cierre condicionado, ya que podemos ofrecerle un descuento al cliente por la compra de nuestro producto y así se le facilite la desicion de compra al cliente
- Cierre con alternativa, se daría este caso cuando el cliente duda de algo del producto y se le da otra alternativa para que se decida por comprar el producto.

4. TECNICAS PARA VENDER MÁS

UP-SELLING

- Si compra dos sudaderas, se le reembolsará un 5% de la compra

CROSS-SELLING

- VENDERLE CAMISTETAS APARTE DE LA SUDADERA
- VENDER GORRAS APARTE DE LA SUDADERA
- VENDER UNOS PANTALONES APARTE DE LA SUDADERA

PRECIO DE LA SUDADERA

25,99\$

CROSS-SELLING



Lo que venderíamos aparte de las sudaderas



tarjetas de presentación

Leyre Hurtado Lancho

Atención al cliente



María José Ortiz Peña

Promotora de ventas



