

3ª Edición

La Venta Profesional Minorista

Martín E. Heller

© Copyright 2001 Libros en Red.

Una marca registrada de Amertown International S.A.

Está prohibida la reproducción total o parcial de este libro, su tratamiento informático, la transmisión de cualquier forma o de cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro u otros métodos, sin el permiso previo escrito de los titulares del Copyright.

Segunda edición en español - Print on Demand

ISBN: 987-1022-22-0

Hecho el depósito que marca la ley 11.723

Producido en : Libros en Red www.librosenred.com - editorial@librosenred.com

Impreso en Estados Unidos

Dedicado a quienes deseen incorporar en sus vidas un estilo de trabajo eficiente y honesto dedicado a lograr beneficio y satisfacción en el prójimo, disfrutando así de una vida digna por el fruto que produce el ejercicio de tan importante profesión en la atención al público.

Martín E. Heller



www.hellerconsulting.com

INDICE

		Página
Prólogo		7
PARTE I	Aspectos Conceptuales Clave	
Capítulo 1	¿Qué es La Venta Profesional?	13
Capítulo 2	¿Por qué Compra la Gente?	27
Capítulo 3	El Análisis de Producto o Servicio	33
Capítulo 4	La Relación Prospecto-Vendedor	45
Capítulo 5	El Prospecto: ¿Quién es? y ¿Dónde está?	61
Capítulo 6	El Análisis de Necesidades del Prospecto	71
Capítulo 7	La Relación: "Publicidad - Vidriera - Decoración - Producto - Servicio". Coherencias e Incoherencias	77
PARTE II	Las Técnicas Profesionales de Venta	
Introducción	Introducción a las Técnicas Profesionales de Venta	85
Capítulo 1	Despertar el Interés del Prospecto	87
Capítulo 2	El Arte de Preguntar Aplicado al Análisis de Necesidades del Prospecto	91
Capítulo 3	Venta de Beneficios de un Producto	103
Capítulo 4	El Cierre de Ventas	111
Capítulo 5	Las Señales Positivas de Compra	121
Capítulo 6	Las Objeciones	125
Capítulo 7	Otras Estrategias de Venta Minorista	131

PROLOGO

Con la edición de mi primera obra, *La Venta Profesional*, aparece en el mercado editorial uno de los pocos libros denominados técnicos pero de entendimiento y comprensión accesibles para los lectores no especializados, constituyéndose también en material de apoyo didáctico en carreras de marketing y de postgrado en universidades de Argentina.

También con él se encara con profundidad el tratamiento de la venta con un sentido realmente profesional y fundamentalmente dirigido a establecer y a demostrar que es posible vender con excelencia y determinar lo que se requiere de cada individuo para vender todo tipo de productos o servicios.

El estímulo que produjo en mi la gran aceptación de mi primer libro, *La Venta Profesional*, por parte de los lectores, muy especialmente, de aquellos que me pudieron hacer llegar sus opiniones, comentarios y críticas, y las ventas, que han logrado que a poco más de noventa días de su lanzamiento en nuestro mercado editorial, ya se está preparando una segunda edición de esa obra, me impulsaron a preparar un segundo libro relacionado con esta apasionante especialidad.

Muchos amigos míos, que poseen negocios de venta al público en ramos tales como indumentaria, zapatería, tejido, artículos para el hogar, iluminación, sanitarios, ferretería, etc., me hicieron sentir la necesidad de contar con un libro práctico que les brindara una respuesta útil para mejorar sus resultados en ventas.

Esta adaptación se refiere al simple hecho de acercar más a la realidad cotidiana todo lo concerniente a una venta profesionalizada en el sentido que promulgo.

Los casos y ejemplos que se incluyen van ilustrando y relacionando de qué manera la excelencia de una venta se hace aplicable a cada una de las

actividades que pueda requerir mejorar su performance operativa en este sentido y consiguientemente, su competitividad en el segmento de mercado que opera.

No existen límites ni barreras que el hombre y la mujer, que posea la convicción y la firmeza de espíritu, no pueda franquear. Y **La Venta Profesional Minorista** es una de ellas.

En todo el mundo se generan permanentemente nuevos emprendimientos comerciales. Muchos de ellos, y en especial en nuestro continente, materializan a través de la forma de negocio de venta al público y en un local que se instala al efecto.

Empresarios PYME, *entrepreneurs* (emprendedores), etc., son los motores de base en toda economía liberal en cualquier país en que así ejerzan sus actividades comerciales.

Impulsados generalmente por la firme creencia en el producto o servicio que desean comercializar, estos nuevos empresarios pueden poseer alguna y hasta una muy buena experiencia en materia de ventas, por el tipo de actividad que desempeñaron, tanto en otros emprendimientos individuales como en relación de dependencia en empresas. También pueden ser jóvenes e inexpertos empresarios que se lanzan al mercado en búsqueda del tan ansiado éxito.

Pero al respaldarse exclusivamente en su confianza en el producto o servicio y en la relación "precio-producto" para el target de clientes, se desatienden otras variables muy importantes que hacen a la esencia del emprendimiento como, por ejemplo, la competencia inicial y futura con la que se deberá compartir el nicho de mercado elegido, el nivel de calidad en la atención al cliente a través de una política clara y definida al respecto, la definición

Quienes deseen vender y posean las condiciones mínimas de perfil humano para la actividad pueden llegar a hacerlo con todo éxito si incorporan los conocimientos teórico-prácticos que se aportan en este libro.

Empleados administrativos, ejecutivos, estudiantes secundarios y universitarios, graduados de todas las carreras, amas de casa, productores de bienes y servicios, productores agropecuarios, empresarios, etc., son sólo una pequeña muestra del universo latente de futuros profesionales de la venta.

El único paso que deben dar es, ¡proponérselo!

Entonces, a partir de aquí, ¡demos ese primer paso!

¿Comenzamos?

Gracias por solicitar esta Demo de La Venta Profesional Minorista

Al igual que en las librerías, tuviste la ocasión de hojear este libro virtual del que se han vendido decenas de miles en Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, España, México, Perú, Venezuela, Uruguay y USA.

Ahora estás informado de todo lo que puede proveerte para aplicar sus conceptos y fundamentos clave en tu actividad personal y empresarial.

Si estás convencido en solicitar tu ejemplar en formato digital o en su edición rústica, podrás hacerlo haciendo click desde aquí:

http://www.hellerconsulting.com/libros_de_ventas.htm

Envía esta "Demo" a un amigo con tus recomendaciones para que también se informe sobre esta obra.

Deseándote el mayor de los éxitos en tus ventas, recibe nuestro más cordial saludo y aprecio.

Martín E. Heller