Evaluación de sus Habilidades Comerciales

Una vez puesto en ejecución su plan de perfeccionamiento de habilidades comerciales es importante que sean evaluadas periódicamente de tal manera que podamos tomar los correctivos necesarios en nuestro plan de acción.

En este sentido vamos a valernos de un test desarrollado por "*Begoña Pabón – Coach de Negocios de Action International*". Compañía especializada en Coaching Empresarial para Pymes. En él se miden una por una las habilidades antes mencionadas, para lo cual a cada pregunta se le otorga una puntuación de acuerdo a la respuesta. Por ejemplo, si su respuesta es Frecuentemente, esto quiere decir que esa pregunta vale 3 puntos; si su respuesta es Nunca la puntuación de esa pregunta será de 1 punto.

TEST

Las ventas son la base del éxito en muchas áreas de la administración. Sus habilidades de ventas necesitan mantenerse pulidas, fuertes y actualizadas.
Y esto se logra aprendiendo y practicando. Este test le ayudará a evaluar la calidad de su desempeño actual como gestor comercial, y le mostrará dónde necesita mejorar. Para evaluar sus habilidades, sume sus puntos y luego refiérase a la parte de "Análisis" al final de este artículo.

1. Hago un plan de ventas antes de contactar a un nuevo prospecto.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

2. Desarrollo estrategias de ventas y reviso las actividades contra un plan maestro.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

3. Aprendo sistemáticamente nuevas habilidades y técnicas de ventas.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

4. Uso la tecnología de la información para ayudar a organizarme y facilitarme mi proceso de ventas.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

5. Mantengo datos de cómo utilizo mi tiempo de trabajo, para mejorar su uso.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

6. Identifico las necesidades de los clientes, y varío mi estrategia de ventas de acuerdo con ellas.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

7. Me preparo cuidadosamente antes de ir a una reunión de ventas o a una visita de mantenimiento a un cliente.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

8. Contacto a las empresas sabiendo ya quién es la persona correcta ante quien debo hacer la presentación.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

9. Investigo y recopilo información para estar al tanto de la industria dentro de la cual trabajo, y de su mercado consumidor en general.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

10. Las reuniones con mis clientes las mantengo amistosas, ágiles y enfocadas.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

11. Conozco y uso las mejores técnicas para conseguir ventas por medio del teléfono (telemercadeo).

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

12. Cuido mucho la redacción y ortografía de los mensajes y cartas que envío a mis clientes e intento aprender sobre habilidades de comunicación escrita.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

13. Me pongo “en los zapatos” del cliente cuando me preparo para negociar.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

14. Finalizo mis presentaciones de ventas con una nota positiva, invitando al cliente a tomar una acción definida.

1	2	3	4
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

15. Solicito al cliente retroalimentación sobre mis presentaciones, de tal manera que pueda mejorar mi efectividad.

1	2	3	4
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

16. Adapto mis estrategias de ventas de tal forma que éstas coincidan con el tipo de cliente ante quien hago la presentación y su situación particular.

1	2	3	4
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

17. Digo la verdad, aunque la verdad no sea lo que yo quisiera que el cliente escuchara.

1	2	3	4
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

18. Busco el punto clave de ventas que persuadirá al cliente a comprar.

1	2	3	4
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

19. Intento siempre que mi cliente mencione sus objeciones desde el principio.

1	2	3	4
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

20. Durante la negociación enfatizo el aspecto de “valor”, en lugar del precio por sí solo.

1	2	3	4
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

21. Cuando completo una venta ambas partes quedan satisfechas por el trato.

1	2	3	4
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

22. Trato de anticipar cualquier objeción que el cliente podría plantearme.

1	2	3	4
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

23. Respondo rápidamente a las preguntas o quejas de cualquier cliente.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

24. Solicito retroalimentación para asegurarme de que mis clientes hayan quedado satisfechos con la compra.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

25. Intento pasar por lo menos un 75% de mi tiempo laboral frente a frente con el cliente.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

26. Cuando realizo una visita de ventas, intento ir por un cliente no por una venta.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

27. Trato de que quienes menos saben de técnicas de ventas, aprendan de mí aquello en lo que me considero bueno o más experimentado.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

28. Si me hago acompañar por un vendedor principiante a una visita de ventas, le permito desarrollar su presentación ante el cliente.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

29. Reviso mis metas de ventas regularmente, para asegurarme de que las voy a cumplir.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

30. Cuando asisto a capacitaciones, de inmediato intento poner el nuevo conocimiento en práctica.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

31. Intento trabajar con mis compañeros vendedores y con mi jefe bajo la filosofía del trabajo en equipo.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

32. Hago todo lo posible para que la gente que nos asiste reciba reconocimiento y recompensa cuando hacen un buen trabajo.

1	2	3	4
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

Análisis:

Una vez completada la auto-evaluación, sume su puntuación total y revise su desempeño a base de los siguientes comentarios.

Puntuación 32-63: Su falta de habilidades comerciales y de buenas prácticas probadas, debe estar afectando a sus resultados como vendedor y, posiblemente, poniendo en riesgo su trabajo.

Puntuación 64-95: Usted ha logrado un progreso considerable y seguro que se está desenvolviendo bien, pero aún no ha elevado su visión de éxito lo suficiente. Haga renovados esfuerzos para mejorar en las áreas más débiles que revela su evaluación, y continúe haciéndolo hasta que su puntuación lo lleve al siguiente nivel.

96-128: Usted es un vendedor con habilidades y muy efectivo. Continúe trabajando para mejorar sus habilidades, para mantenerse siempre en la cima.

Como ya se ha dicho, no debemos ver en esta herramienta sólo la validez para aquellos que desempeñan estrictamente una labor de ventas en la organización. Todas las personas que integran la empresa desarrollan en algún momento su rol de vendedores, bien ante el cliente externo o bien ante su correspondiente cliente interno, es decir, el resto de los empleados. Intentemos “ponernos en los zapatos del otro” para saber si con nuestras prácticas y actitudes de venta actuales estamos consiguiendo nuestros objetivos. Si no es así, revise sus debilidades y ponga en marcha un plan de mejora inmediato. ¡Los resultados no se harán esperar!