

autcat
organització d'autònoms
de catalunya

Tècniques de venda per a persones treballadores autònomes:
Com integrar les vendes i la fidelització dels clients en el dia a
dia de les persones autònomes

15 de novembre

1

Com integrar les vendes i la fidelització dels clients en el
dia a dia de les persones autònomes

autcat
organització d'autònoms
de catalunya

Tècniques de venda per a persones treballadores autònomes

Amb **Montse Soler** (assessora en vendes de la Cecot)
i **Enric Rius** (president de l'Autcat) com a moderador.



15 de novembre del 2023 9.30h



Sessió híbrida
Sant Pau, 6 · Terrassa

Patrocina:



Amb el suport de:



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball



autcat
organització d'autònoms
de catalunya

2

2

Montserrat Soler



Montse Soler Cucurella
 Consultoria de ventas. Formación y
 entrenamiento de equipos de ventas. V...



3

Qué veurem en aquestes dues hores?

- Com ens organitzem?
- Qui son els nostres clients?
- Fidelitzar i captar. Quin percentatge de temps?
- Els factors que intervenen en la venda
 - Client (b2b / b2c)
 - Producte | Servei
 - Persona (autònom/a)
 - Procés de relació | venda
 - Mercat | Circumstàncies



4

La hipòtesi de la reina vermella

"Per quedar-te on ets has de córrer el més ràpidament que puguis. Si vols anar a un altre lloc hauràs de córrer, com a mínim, dues vegades més ràpid"



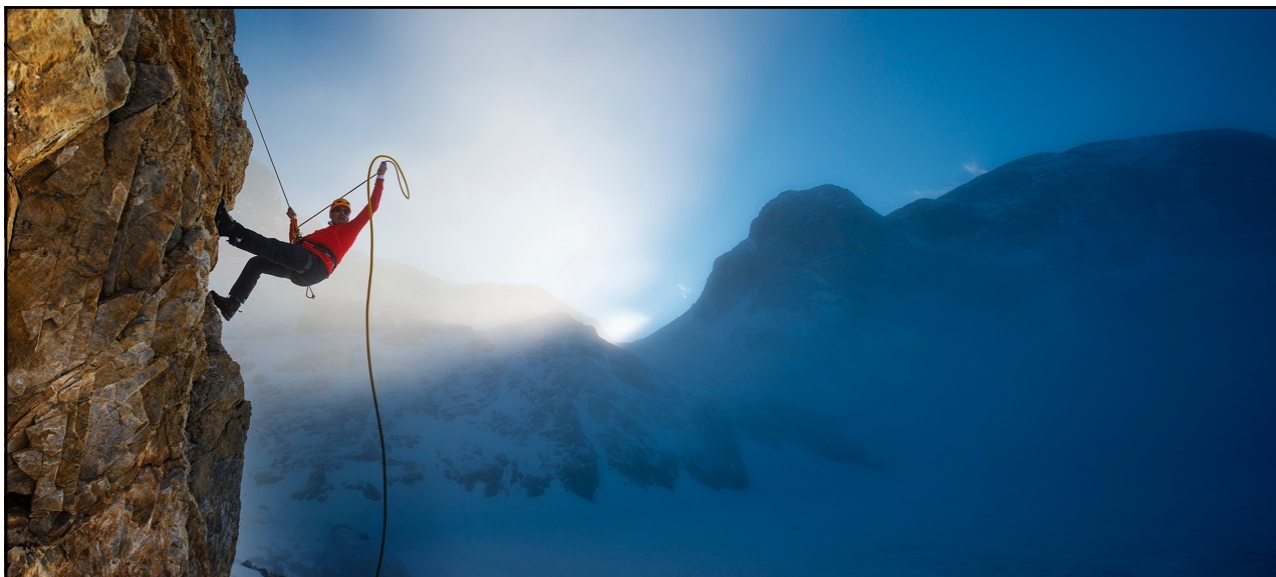
5

Captació, gestió, fidelització

- Sempre hi ha **clients que es perden**, per tant, sempre n'hem de seguir **captant** de nous i sempre n'hem de tenir en les diferents fases del procés de venda
- **Gestionar clients** també vol dir saber què ens aporten ells a nosaltres i si ens interessa mantenir-los
- Els clients **mai estan prou fidelitzats**: mentre nosaltres estem fent aquest curs, un comercial de la competència els podria estar trucant



6



Com ho fem per vendre més?

De fàcil, a difícil!

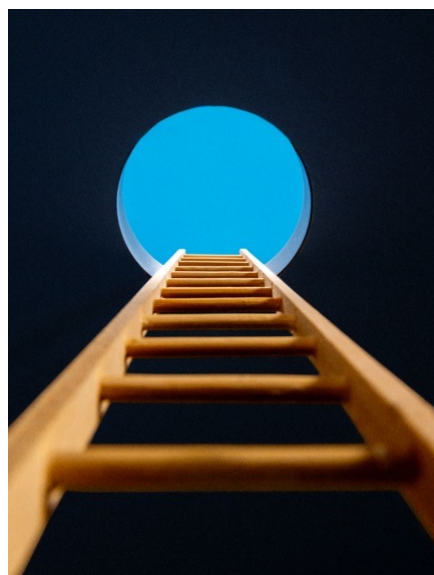
7

autcat
organització d'autònoms
de catalunya

Com ho fem per vendre més?

Analitzar la cartera de clients i

1. Vendre més als clients actuals
2. Recuperar clients perduts o antics clients
3. Vendre a nous clients: començant pels coneguts, referenciats, els que tenim a l'abast
4. Totes elles!



8

1. Vendre més als clients actuals (b2b)

- **Clients A:** sumen el 80% de la facturació o del marge de l'any anterior
- **Clients B:** sumen entre el 80% i 95% de la facturació o del marge de l'any anterior
- **Clients C:** sumen el 5% restant de facturació o marge

9

1. Vendre més a clients actuals (b2b)

- Xifra total de clients: 166
- Nombre de clients amb els quals arribem al **80% (clients A) 23**
- Nombre de clients amb els quals arribem al **95% (Clients B) 40**
- Nombre de clients restants que ens fan el **5% (Clients C) 103**

10

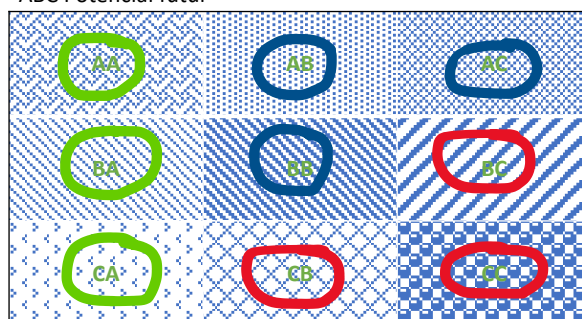
1. Vendre més a clients actuals (b2b)

- Amb el **14% dels clients fem el 80% de la facturació**
- Amb el **24% dels clients fem el 95% de la facturació**
- Amb el **62% dels clients fem el 5% de la facturació**

11

1. Vendre més a clients actuals (b2b)

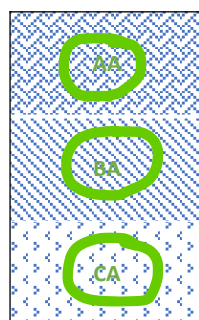
ABC Facturació/marge actual
 ABC Potencial futur



Potenciar
 Mantenir
 Abandonar o
 passar a gestió
 passiva

12

1. Vendre més a clients actuals (b2b)



Pla d'acció:
 Clients
 Objectius
 Responsables
 Accions
 Dates

Potenciar



Productes
 actuals?
 Nous
 productes?

13

2. Recuperar

2.1. Clients perduts

2.2. Antics clients



14

2.1. Recuperar clients perduts (venda recurrent)

"El client que se'n va per preu, tornarà per servei. Mentre que el que se'n va per servei, no tornarà per cap preu".



autcat
organització d'autònoms
de catalunya

15

2.1. Recuperar clients perduts (venda recurrent)

- Què hem canviat des que el client va marxar?
- Té relació amb el motiu de la marxa?
- Disposem de nous serveis?
- Li podem proposar que torni?

Pla d'acció:

Clients
Objectius
Responsables
Accions
Dates

autcat
organització d'autònoms
de catalunya

16

2.2. Recuperar antics clients (venda no recurrent)

Joe Girard, el millor venedor del món (1928-2019)

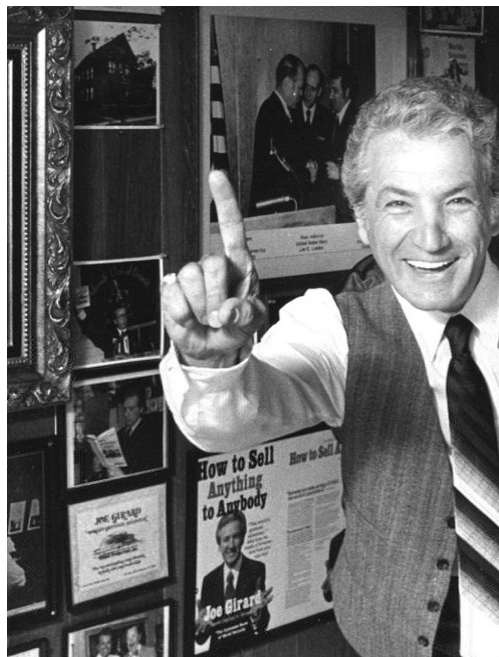


autcat
organització d'autònoms
de catalunya

17

Rècord Guinnes

- 13.001 automòbils entre 1963 i 1978
- 300 cotxes a l'any
- Mitja de 5 cotxes al dia
- 18 cotxes en un sol dia



autcat
organització d'autònoms
de catalunya

18

Treballant per fer clients, no per fer vendes

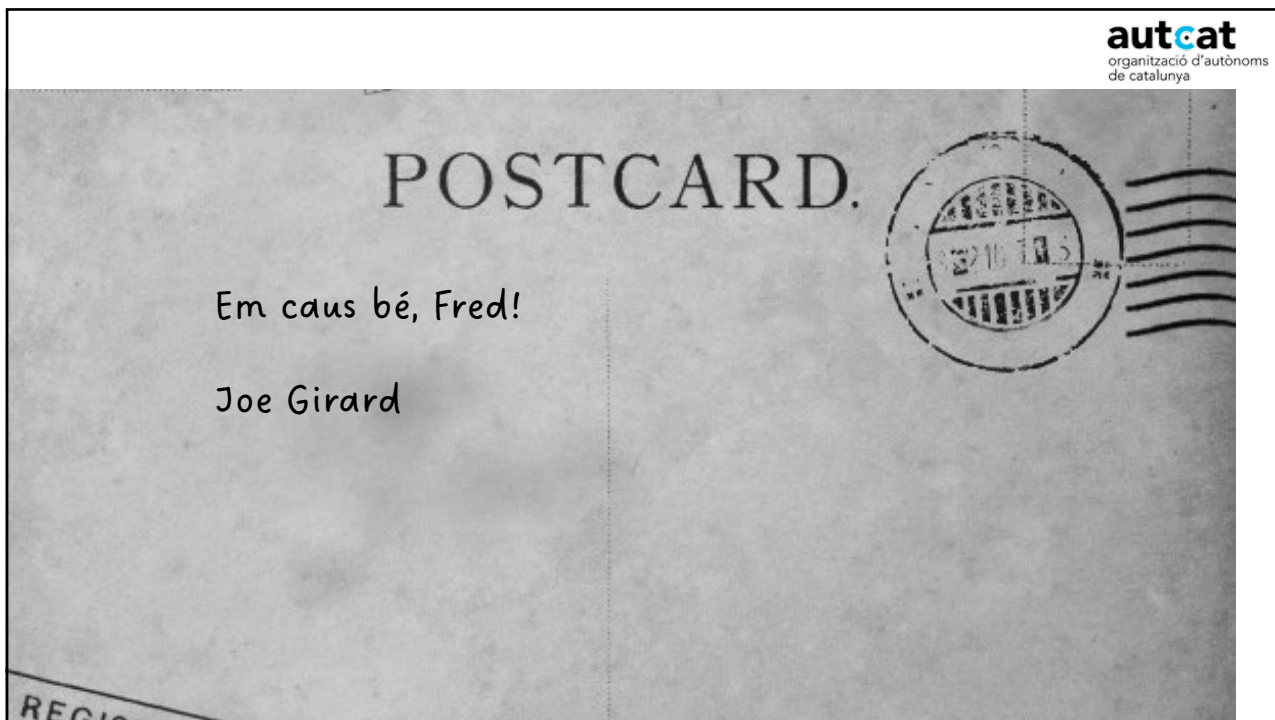


19

La "Llei dels 250"

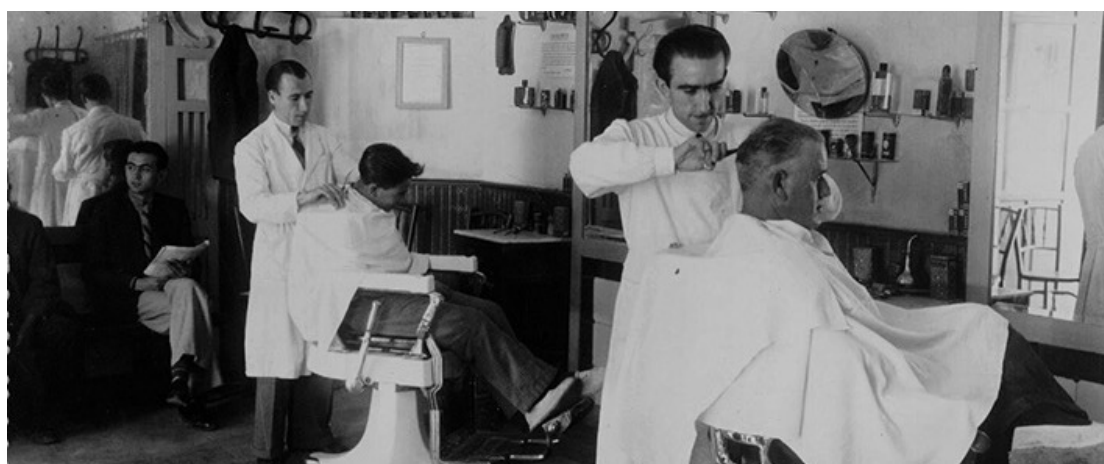


20



21

Visites als veïns



22

2.2. Recuperar antics clients (venda no recurrent)

- Potser que torni a necessitar el servei?
- Ens té presents?
- Hem mantingut el contacte?
- Ens ha recomanat?

Pla d'acció:

Clients
 Objectius
 Responsables
 Accions
 Dates

23

3. Vendre a més clients

Captació de nous clients



24

Quatre premisses per a la
captació de nous clients

autcat
organització d'autònoms
de catalunya

25

25

“

1.

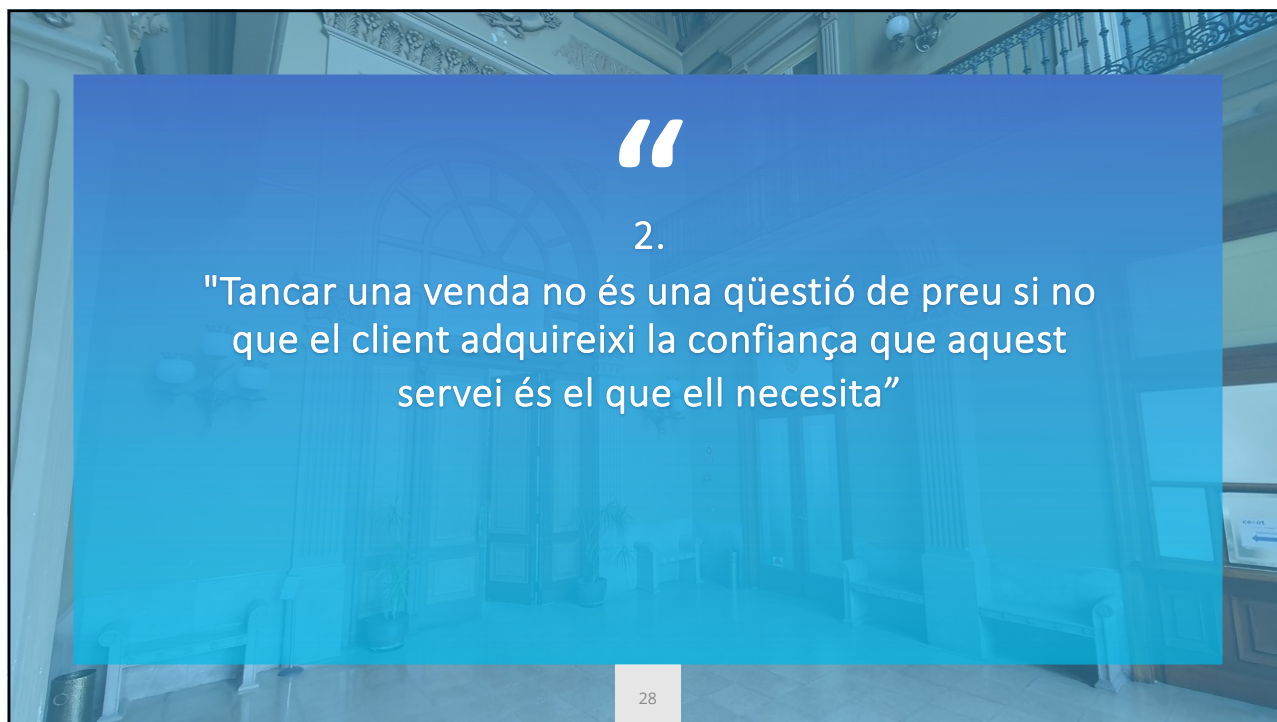
”Mira al teu voltant, mira qui et pot ajudar,
recomanar o prescriure, quines liances pots
establir, abans de començar a fer accions de porta
freda. Ja hi seràs a temps quan no et quedin
alternatives”

26

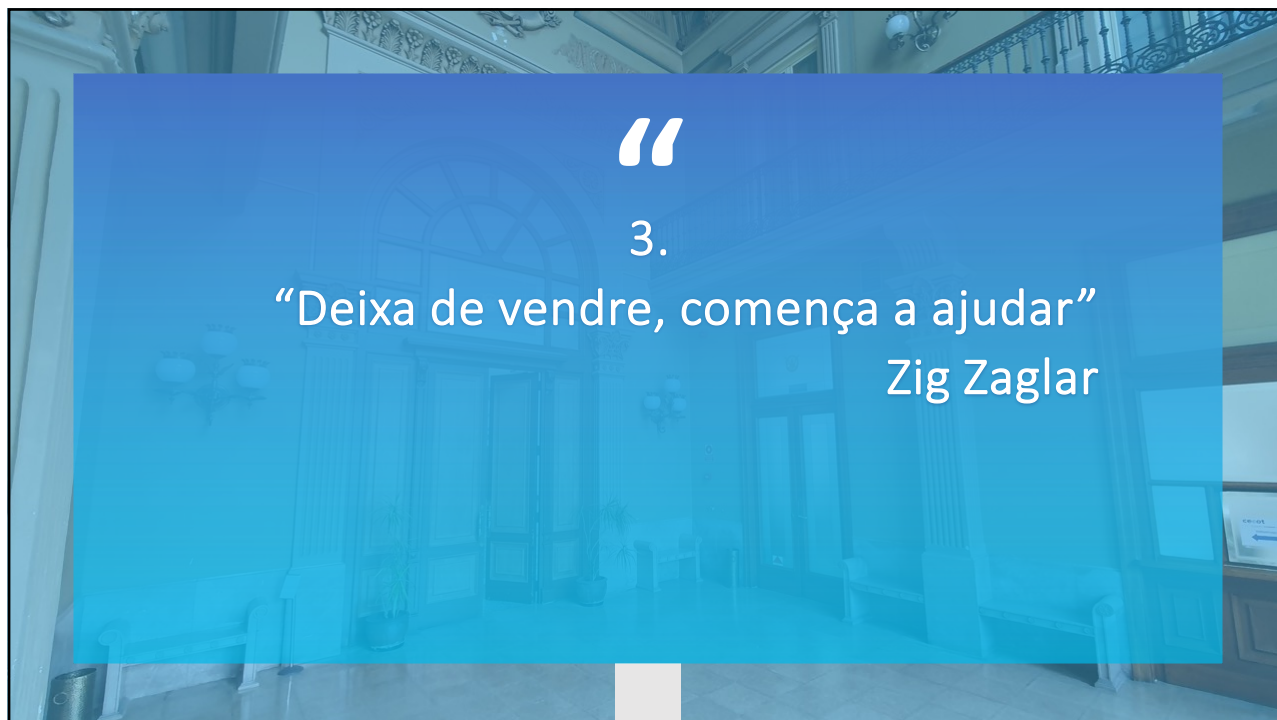
26



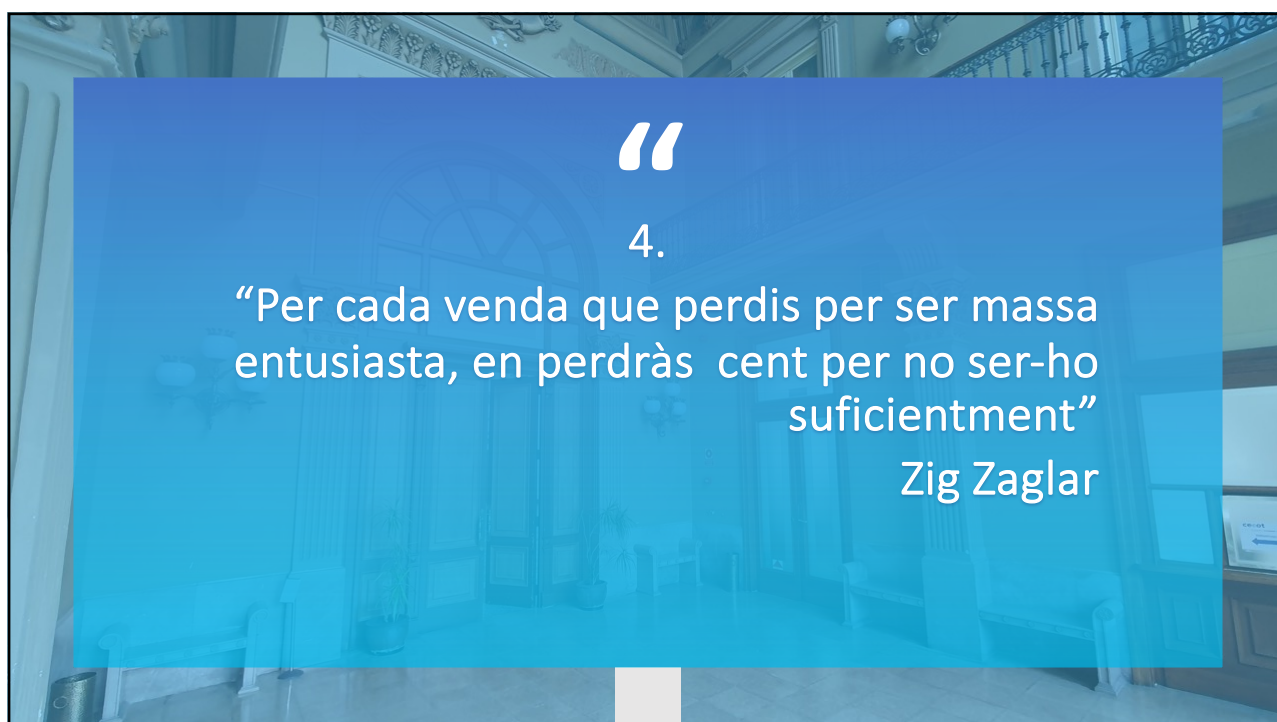
27



28



29



30

Factors que influeixen en la venda B2B

01

1-Producte | servei

02

2-Comercial |
tècnic: habilitats |
actituds

03

3-Client: empresa i
persona. Necessitat
| urgència |
condicionants
professionals i
personals

04

4-Empresa:
marca |
reputació |
valors

05

5-Mercat:
situació |
perspectives

06

6-Procés de
venda

31

1

Producte o servei

32



1- Producte | servei: Què estem venent?

33

Solucionar un problema

- Quin és el veritable problema o necessitat de l'empresa?
- Què ens compra el nostre client?
- Quin coneixement li aportem?
- Quin valor té solucionar el seu problema?

A ladder is shown reaching up to a white cloud against a blue sky. The autcat logo is in the top right corner.

34



autcat
organització d'autònoms
de catalunya

Quin valor té
solucionar el seu
problema?

Detall dels serveis prestats

1. Apretar un cargol..... 1€
2. Saber quin cargol calia apretar..... 999€

35



36

Característiques, avantatges, beneficis

- *Más potente: su motor digital de 1.600 vatios promete secar seis veces más rápido que los secadores convencionales, gracias a su tecnología «Air Multiplier»*
- *Más ligero: la idea de colocar el motor en el mango del aparato ha permitido equilibrar el peso y reducirlo considerablemente, apenas sobrepasa los 600 gramos. Edición profesional más ligera aún, pensada para su uso en salones de belleza y peluquerías.*
- *Más silencioso: motor capaz de girar 110.000 veces por minuto, incorpora un soporte de caucho que amortigua la vibración.*
- *Más respetuoso con el cabello: tecnología capaz de autorregular la temperatura del flujo de aire para evitar el calor extremo y los daños que este provoca. Para ello, un microprocesador se encarga de tomar mediciones de la temperatura hasta 20 veces por segundo. incluye la ya conocida tecnología de iones negativos que evita el encrespamiento.*
- *Este secador revolucionario acaba de ser presentado por el propio James Dyson en Tokio y no comenzará a comercializarse hasta septiembre de este año. Su precio rondará los 400 euros e incluirá tres boquillas que se adhieren magnéticamente al aparato.*

37

Característiques, avantatges, beneficis



C: Motor digital de 1.600 watis

A: Asseca molt més ràpid

B: Et permetrà incrementar els ingressos

38

Com venem
l'assecador a un
perruquer
professional?



39

Motivacions de compra (MICASO)

- **Moda**, innovació, tecnologia
- **Interès** (econòmic, inversió, promoció)
- **Comoditat**, benestar, fàcil,
- **Afecte**, emocions, fidelitat
- **Seguretat**, solvent, fiable, garantia
- **Orgull**, estatus



40

2

Persona Autònoma

41

2-Persona autònoma

- El que ajuda el client donant resposta a les seves necessitats de forma **ètica**



autcat
organització d'autònoms
de catalunya

42



Tengo tanto que contar...

¿Y tiene que ser a mí?

La Viñeta®

autcat
organització d'autònoms
de catalunya

L'Escolta activa
és la base de
l'empatia i de la
nostra capacitat
d'influència

43

Què li responem?



- “Ja tenim el tema solucionat, només em plantejaria canviar si tu em baixessis el preu fins estar per sota, si no és així, ja em quedo amb els que tinc, que tampoc ho fan tan malament”

autcat
organització d'autònoms
de catalunya

44

A què et refereixes
 amb que “tampoc ho
 fan tan malament”?



45

Les preguntes de Sòcrates

- **“Explica’m més, amplia’m la informació”**
- A què et refereixes amb...?
- I això implica que ...?
- I quin creus que és l'aspecte més important de ...?
- Llavors, ¿tu ...?
- Per què dius que ...?
- Et refereixes a ...?
- Em podries posar un exemple de ...?
-



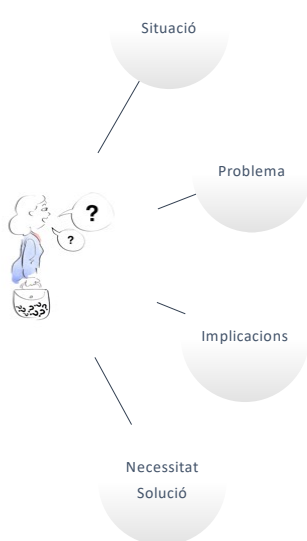
46

SPIN SELLING: quan és el propi client que pren consciència de la importància de resoldre la seva necessitat



47

SPIN SELLING



- **Situació.** Són preguntes que recullen fets, informació i dades de referència sobre la situació existent del client o prospecte.
- **Problema.** Exploren els problemes, dificultats i insatisfaccions en les àrees on el nostre servei pot ajudar.
- **Implicacions del problema.** Aquest tipus de preguntes fan aflorar les conseqüències dels problemes anteriors, ajuden al client a entendre la importància d'aportar solucions.
- **Necessitat de solució.** Busquen que el client expressi en els seus propis termes quins són els beneficis que la nostra solució li podria oferir.

48

Fes bones preguntes!

El que tu diguis no és el que ven; si pots, procura no fer gaire afirmacions sobre el teu producte, el millor, és que realitzis moltes preguntes.

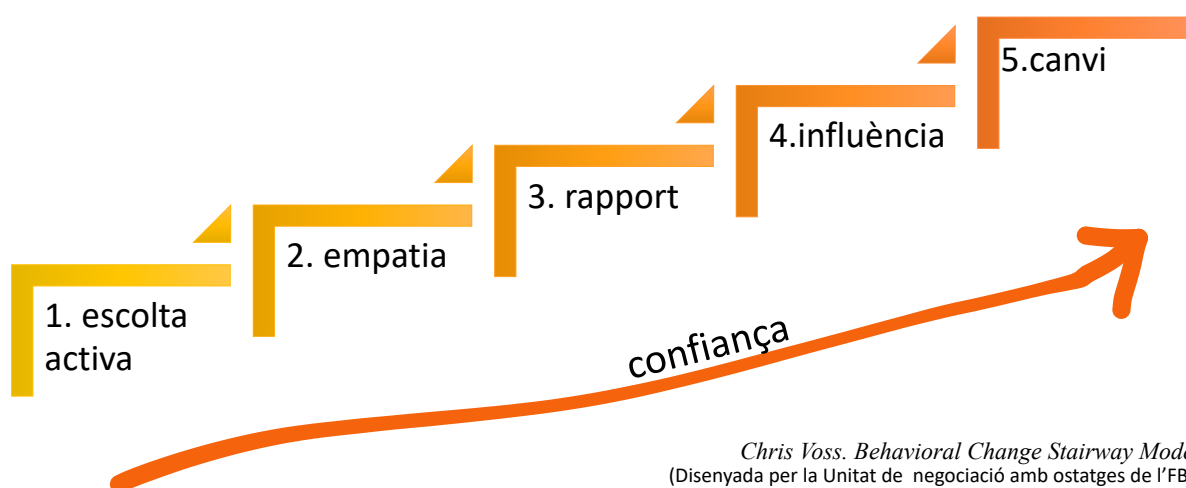
Bryan Tracy



autcat
organització d'autònoms
de catalunya

49

La influència és l'única manera d'aconseguir un canvi



Chris Voss. Behavioral Change Stairway Model
(Disenyada per la Unitat de negociació amb ostatges de l'FBI)

50

3

Client

52



3- Client (empresa)

- Quin problema li soluciona el nostre producte o servei?

autcat
organització d'autònoms
de catalunya

53



autcat
organització d'autònoms
de catalunya

3- Client (persona)

- Té la necessitat?
- Té poder de decisió?
- Té urgència?
- Està implicat/a? Serà el/a nostre partner i ens ajudarà?
- Té algun interès personal?
- Quines conseqüències pot tenir equivocar-se?
- Què pot perdre?
- De què té por?

54



autcat
organització d'autònoms
de catalunya

La curiositat del *venedor* en relació al client

"Per què?"
"I si...?"
"Com podríem...?"

*Segons l'enfocament dels 5 perquè de Toyota, es demana als empleats que investiguin els problemes preguntant **per què**?*

Després de donar una resposta, s'han de preguntar per què és així, i així successivament fins que hagin fet la pregunta cinc vegades. Llavors s'arriba a l'origen del problema

55

4

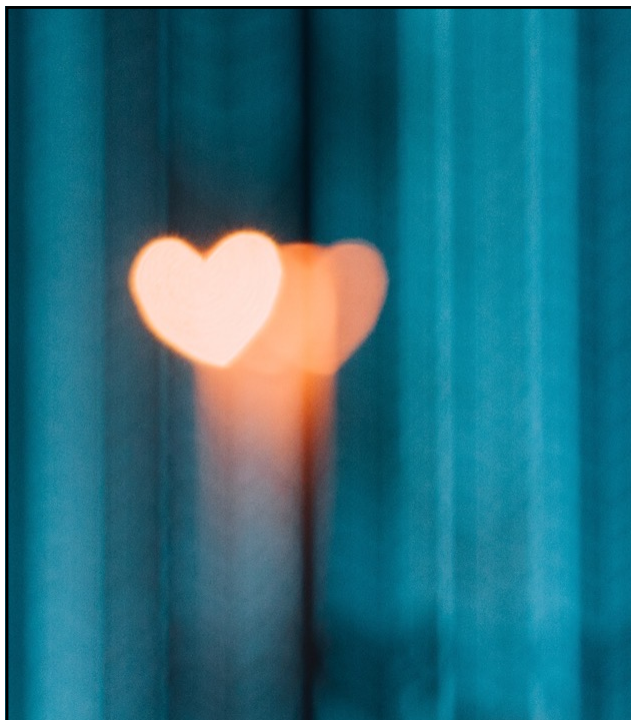
Empresa (Autònom)

56

4- Empresa (Autonom: marca, reputació, valors, imatge, trajectòria...)

- Historia
- Valors
- Productes o serveis
- Punts forts i punts febles
- Posicionament
- Polítiques comercials
- Pàgina web, blog, xarxes socials: la imatge que projectem és coherent amb el que volem transmetre?

57



autcat
organització d'autònoms
de catalunya

“La gent no compra el que
fas. La gent compra el
perquè ho fas: canvia
l'ordre de la informació”

Simon Sinek

58

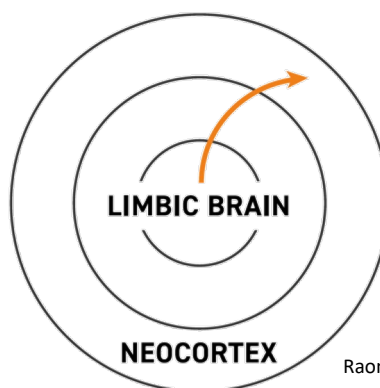
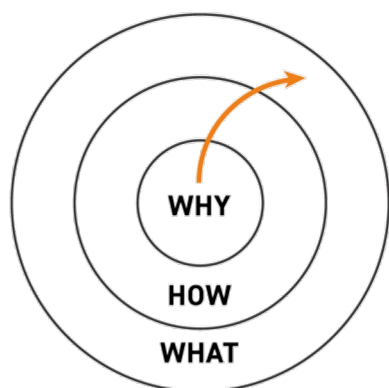
autcat
organització d'autònoms
de catalunya

¿Perquè nosaltres?

59

¿Perquè nosaltres?

Simon Sinek, The Golden Circle



Responsable presa de decisions i part que acciona sentiments, com **confiança**. No té llenguatge, decisions que prenem sense poder explicar amb paraules

Raonament racional i analític

60

5

Mercat

61

5- Mercat

- ¿Juga a favor teu, o en contra?
- Què saps tu que no sàpiga el teu client@?
- Quines experiències teves li poden aportar valor?
- Li pots posar exemples de situacions similars a la seva?
- Com li demostres que domines el mercat? Coneixes el sector? O ¿saps la problemàtica de la seva indústria?
- Què saps de la competència amb la que treballa?



autcat
organització d'autònoms
de catalunya

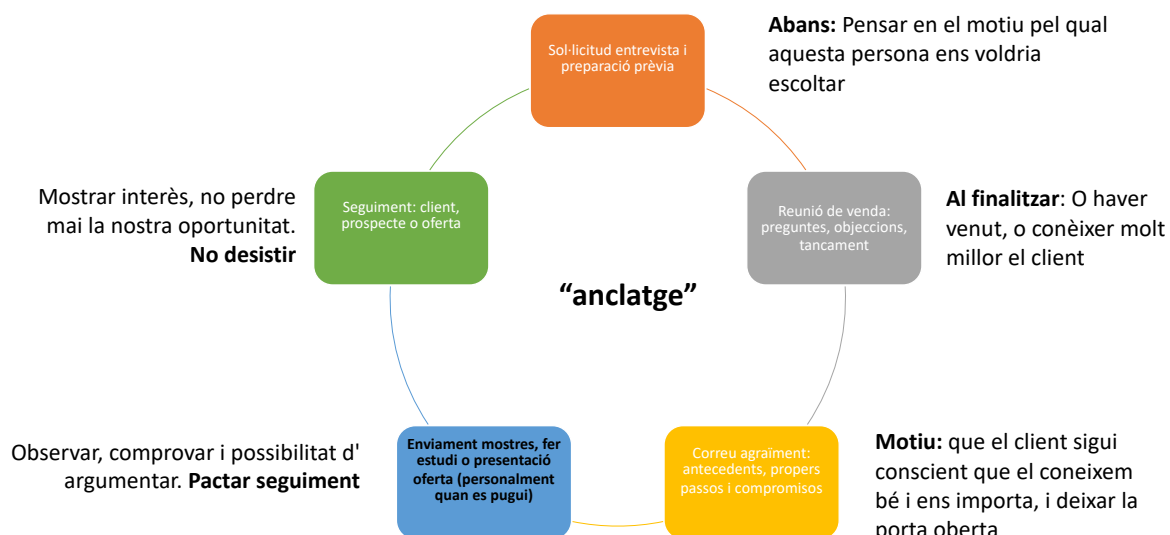
62

6

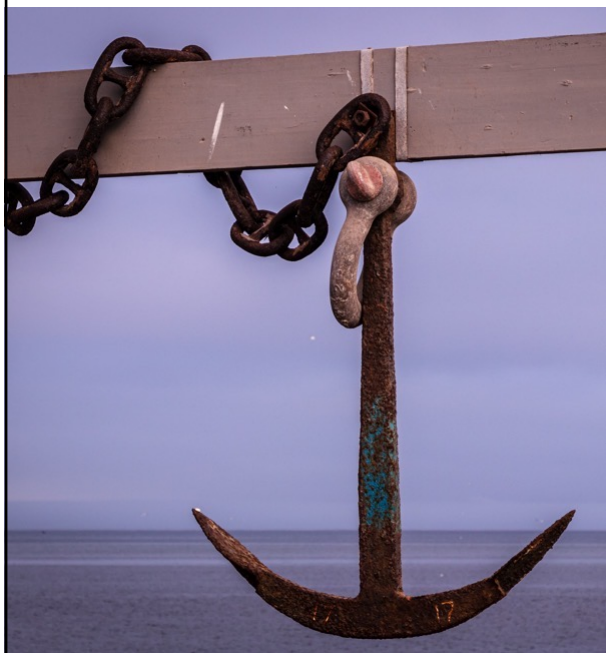
Procés de venda (B2b)

63

6- Procés de venda B2B



64



“Anclatge”

- Mai acabis una conversa amb un client, o prospecte sense deixar tancat quin serà el **següent pas que realitzaràs**.
- Quan parlem de tancament, no nomès parlem de tancament de la venda

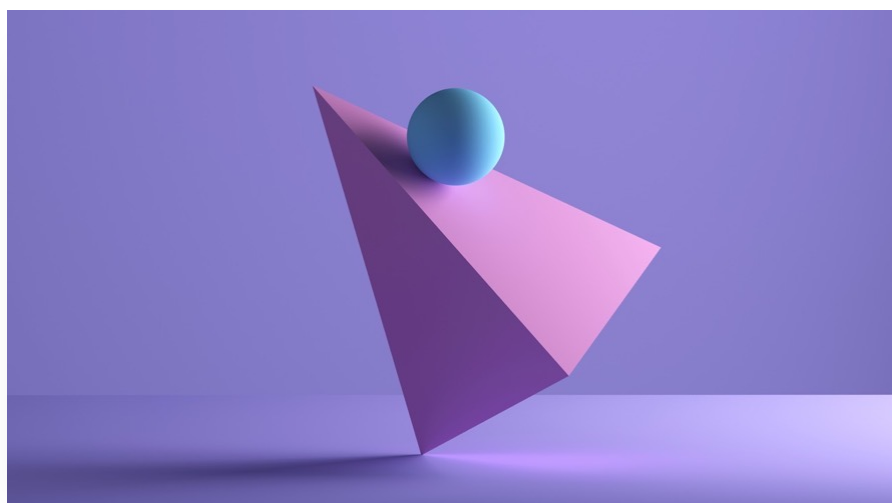
65

Diferenciar
excuses d'
objeccions



66

"Suposant
que"



67

Tancament

- Sempre, després de gestionar una objecció, hi ha d'haver una pregunta de tancament.
- El tancament és responsabilitat exclusiva de la persona de vendes.
- El tancament és l'empenta que a vegades necessita el client per prendre la decisió

autcat
organització d'autònoms
de catalunya

68

Seguiment: persistència

Algunes de les dades per realitzar una venda:

Només un 5% de les vendes es fan amb dos contactes

Un 5% de les vendes es fan a partir del tercer contacte

Un 10% de les vendes es fan a partir del quart contacte

El 80% de les vendes es tanquen entre el cinquè i el dotzè contacte

autcat
organització d'autònoms
de catalunya



69



autcat
organització d'autònoms
de catalunya

Si creus que pots, tens raó. Si
creus que no pots, també tens
raó!

Henry Ford

70



autcat
organització d'autònoms
de catalunya

Gràcies per la vostra atenció!

www.cecot.org

71