

¿En cuánto influye la capacitación técnica para incrementar las ventas de un producto o servicio?

¿Puede un técnico calificado ser un vendedor exitoso?

Ambos interrogantes pueden responderse de manera afirmativa

y aquí les ofrecemos algunas claves para lograrlo

Más ventas con capacitación

Ricardo A. Sartori

Profesor en
Disciplinas Industriales
rsartori45@gmail.com



El tema resulta recurrente cada vez que tomo contacto con algún ejecutivo de ventas que se me ocurre proactivo: si las firmas fabricantes, o de distribución exclusiva, brindaran capacitación técnica, de detalle, en la puesta en servicio de cada equipo, estarían creando instaladores especializados que se lanzarán a aplicar su nueva habilidad y, por lo tanto, incrementarán consecuentemente las ventas.

Cada técnico, entonces, se transformará en un vendedor calificado.

Claro que existe un cierto temor a pensar "nosotros los capacitamos, y luego, irán a proveerse en la competencia". Pero si se analiza bien, aunque puede que esté dentro de las posibilidades, en la práctica es poco probable que así suceda.

¿Por qué alguien querría ir a proveerse a otro lugar distinto de aquel donde se le brindó la capacitación, y en definitiva, un medio de vida? ¿Podrá encontrar diferencias comerciales mucho más ventajosas? Tampoco esto es muy probable si se tienen precios razonables, como sucede en la mayoría de los casos.

Hace un tiempo, escuché decir a un experto en marketing que "los precios elevados promueven la competencia". Ahora sí es probable una migración de clientes por procurarse una mayor capacitación, pero sólo en el caso que se le hubiera brindado una muy pobre.

Evaluación de la inversión

¿Es necesario invertir mucho para encarar esta política? ¿Qué se requiere? Desde la evaluación económica:

- **Instalaciones:** Un aula acondicionada convenientemente, con uno o dos baños, con aproximadamente 25 bancos. También, un proyector, un amplificador de audio y dos micrófonos inalámbricos. Muchas firmas del rubro ya cuentan con estas comodidades para charlas de ventas.

Sin embargo, no logran concretar este nivel de instrucción, a mi criterio, por carecer de personal técnico estable y solvente.

- **Personal técnico:** Aquí radica la primera diferencia de esta propuesta con las charlas que ya hacen esas firmas.

Para lograr la aptitud que se procura, se requiere, por lo menos, dos personas con buen nivel de capacitación y entrenamiento. Cabe destacar que no me refiero a que posean un grado universitario, ni un post grado del mismo, sino una acuada experiencia en instalación y configuración de los equipos considerados. Sería deseable que, paralelamente, realizaran esa actividad. Esto brinda un conocimiento real, y actual, de los inconvenientes, ventajas y tiempos de instalación.

Pensemos que deben brindar ideas y recursos a quienes ya están trabajando en la actividad, o bien a quienes traen una cierta experiencia en el tema.

En alguna ocasión, al intervenir en charlas instructivas a las que concurrían electricistas navales en actividad, he comparado esa labor con la venta de helados en el Polo, y podemos decir que hemos logrado "vender" con éxito, a juzgar por el interés de la concurrencia.

Es importante destacar que a aquellos electricistas lo único que los motivaba era la elevación de su nivel profesional, sin esperanza de mejorar en lo más mínimo sus ingresos.

Por el contrario, en esta propuesta se

*"La invasión cibernética
ha logrado difundir la idea
de que todo puede hacerse
a través de una PC.*

*Sin embargo, en los procesos
educativos, y en los
de ventas, las relaciones
interpersonales siguen
siendo insustituibles"*

ofrece incrementar, además de la solvencia profesional, la actividad y con ella también los ingresos.

Metodología propuesta

Es simple: hay que cultivar algunas cualidades de los buenos docentes. Quién esté dispuesto, y obsesionado por enseñar, no tendrá inconvenientes para vencer todas las dificultades que se le interpongan para lograr que el circunstancial alumno adquiera las habilidades necesarias para su desenvolvimiento autónomo.

Enumero aquí algunas de las cualidades que debería poseer el instructor:

- **Empatía:** Para ponerse en lugar del educando. En su nivel de conocimiento, en su necesidad de aprendizaje, en su inhibición por preguntar, en dejar de trabajar para capacitarse, etc.

Esto se logra con una enseñanza desde lo más básico, sin desechar ningún aspecto por simple que parezca, sin considerar o esperar demasiados conocimientos previos. Debe advertir, sí, que puede haber alumnos con experiencia, por los que, en todo caso, se recomienda dictar cursos con distintos niveles.

- **Humildad y paciencia:** Para promover la confianza, que también abrirá el camino a un nexo comercial prácticamente indestructible. Para desinhibir y crear un vínculo sólido de asistencia permanente.

• **Suficiencia:** Basada en el conocimiento detallado de lo que se enseña, con la certeza de quién lo ha practicado o, mejor aún, de quién lo hace en la actualidad. Solo desde el uso y la operatoria, nunca desde los fundamentos del diseño. Con ella no se defrauda transmitiendo procedimientos equivocados o irreales, y también se promueve y cimienta la confianza.

La invasión cibernética ha logrado difundir la idea de que todo puede hacerse a través de una PC. Sin embargo en los procesos educativos, y en los de ventas, las relaciones interpersonales siguen siendo insustituibles, para generar el vínculo afectivo y de confianza necesario para la obtención de los mejores resultados. Este es otro de los motivos por lo que propugnamos este enfoque.

La clase

Haré una síntesis, con los aspectos más relevantes y siempre en función de lograr una mejora en las ventas. La planificación de una clase es un poco más amplia y abarca más aspectos que los que aquí se mencionan.

Debe pensarse de forma que puedan detallarse todos los pasos de la instalación y puesta en servicio de una configuración básica. Desde la extracción del embalaje, siguiendo con la lectura de las partes pertinentes y del folleto instructivo, la verificación visual y el reconocimiento físico de todas las partes y componentes.

Destaco especialmente "desde la extracción del embalaje", porque uno de los recursos de ventas más contundentes y rotundos es la demostración del breve tiempo en que se puede instalar un equipo cuando se sigue un procedimiento conocido, ordenado y prolijo.

Todo instalador agrega al precio de un dispositivo el tiempo de su instalación. Y por lo tanto, se estará dispuesto a pagar un mayor precio si ese tiempo es mucho más breve y libre de errores. Tal es el caso de las alarmas con sensores inalámbricos.

Es muy conveniente suministrar en el momento un instructivo, independientemente de aquél provisto por el fabri-

"Otro aspecto altamente positivo para las ventas es el feedback que se obtiene de las características del producto. Expresadas y evidenciadas por quienes, desde su capacitación, están más interesados en imponerlo serían altamente valorables"

cante, pero referido a él, con los pasos a seguir como ayuda a la memoria.

También resulta positivo hacer algo que normalmente se censura en las charlas técnicas: el suministro de precios de las diferentes opciones que se presentan.

Sé que esto se evita para no entrar en colisión con las distintas condiciones de venta. Pero esos precios pueden ser indicativos, o de lista, aclarando que los finales serán

suministrados por la oficina de ventas.

El conocimiento de los valores relativos ayudan al instalador a adoptar la mejor opción de instalación, de acuerdo con las necesidades del cliente final. Esta decisión se puede tomar en el momento de entregar un presupuesto sin el conocimiento del precio exacto.

Muchas veces, en los asistentes se forma la idea equivocada de un costo excesivo al compenetrarse del cúmulo de características que tienen los equipos de última tecnología. La información de su precio indicativo eliminaría este prejuicio antes de su formación.

Otro aspecto altamente positivo para las ventas es el feedback que se obtiene de las características del producto. Expresadas y evidenciadas por quienes, desde su capacitación, están más interesados en imponerlo serían altamente valorables.

Estas son algunas observaciones que surgen desde mi experiencia, tanto en ventas como en la docencia técnica. Las planteo como una hipótesis y estoy convencido de que pueden contribuir a dinamizar el gremio. Si alguien advierte que puede resultar así, le pido que me lo haga saber. Para mí, será la máxima retribución a la que pueda aspirar ■