



ByJCONSULTING

La Primera Visita: una Oportunidad única

A menudo, lo que ya de sobra conocemos, es lo que es más complejo de hacer en la realidad de nuestro día a día. En este post nos vamos a centrar en la Primera Visita a un cliente potencial. Un cliente al que no conocemos y del que no conocemos tampoco sus necesidades.

Creemos que “la Primera Visita” es una “oportunidad única” por multitud de razones, veamos cinco de ellas:

1

En esta primera visita, vamos a marcar una buena parte de la impresión que tenga el cliente sobre nosotros.

A menudo, ya habrá existido un contacto inicial (habitualmente por otro medio) para concertar la visita, que también habrá forjado parte de su impresión sobre nuestra persona y sobre todo, sobre nuestra compañía. Pero el impacto es mucho mayor en la visita personal. De ahí la importancia de la comunicación verbal y no verbal.

Por otra parte, y de una forma previa, **es fundamental esforzarnos en obtener la máxima información del cliente e ir a la reunión lo preparados y con total seguridad y confianza.**

2

También es la primera vez que vamos a interactuar con el cliente. Debemos forzosamente entenderlo como persona y cuáles son su preferencias, a fin de adaptarnos y poder conectar mejor.

Es una oportunidad única para empezar la relación conectando bien con la persona. **Un objetivo claro es conectar con el interlocutor, y para ello, hemos de adaptarnos a él.**

Es una oportunidad única para entender al cliente y para indagar sobre sus necesidades, para dejar hablar al cliente y entender sus preocupaciones.

3

A pesar de que como Comerciales, queremos siempre comunicar sobre nuestra empresa y sobre lo que podemos ofrecer, la primera visita es una oportunidad única para saber que no es el momento adecuado para ello.

Es una oportunidad única para **entender al cliente y para indagar sobre sus necesidades**, explícitas o más ocultas. Es una oportunidad única para **dejar hablar al cliente y entender sus preocupaciones**. También es el momento adecuado para **realizar preguntas abiertas y para hacer visibles sus necesidades**.

Ya tendremos oportunidad de exponer lo que le podemos ofrecer desde nuestra empresa, cuando realicemos la propuesta comercial.

En la primera visita no es el momento, ya que todavía no tenemos claras sus necesidades. **Hablar de nuestras soluciones ahora sería como aceptar que creemos conocer sus necesidades sin conocerlas en realidad.**

4

Es una oportunidad única para conseguir los objetivos que nos hayamos marcado sobre esa primera visita.

Siempre en una primera visita nos hemos de marcar previamente un objetivo. Aunque siempre lo que nos gustaría cómo comerciales es cerrar un acuerdo y un pedido, en realidad, en la inmensa mayoría de las situaciones, éste no es un objetivo realista.

El objetivo que nos marquemos para una primera visita puede ser entender sus necesidades (si es suficiente con una visita), y sobre todo, reprogramar una acción.

Esta acción podría ser la presentación de una propuesta o alguna reunión adicional para entender más las necesidades, con el interlocutor o con alguna otra persona de la Empresa. Pero en cualquier caso, **el objetivo ha de ser reprogramar la siguiente acción.**

5

También **es una oportunidad única para que el cliente conozca la seriedad de nuestra organización** a través del seguimiento oportuno que decidamos realizar.

Comunicación de los puntos tratados y de las acciones acordadas en la reunión, reprogramación de nueva reunión, o la acción que hayamos decidido. Pero **es importante insistir en él “después” de la reunión.**

En resumen, la primera visita es una oportunidad única para que el cliente nos perciba como los socios ideales y profesionales que necesita, a través de una gestión impecable del proceso durante y después de la visita (obviamente para ello, será imprescindible haberlo realizado de forma impecable también antes de la reunión).



ByJCONSULTING
impulsamos tu negocio

Más información en:
www.byjconsulting.com