

# BLOQUE 1

¿Qué hacer en cada etapa del **Proceso Comercial?**



# PROCESO COMERCIAL COMPLETO

- 1 Prospección
- 2 Contacto inicial
- 3 Diagnóstico\*
- 4 Presentación de solución
- 5 Cotización estratégica
- 6 Manejo de objeciones
- 7 Cierre
- 8 Seguimiento y postventa

*Cada etapa tiene un objetivo, si te saltas una, es probable que pierdas una venta.*

# PROSPECCIÓN

 **OBJETIVO** Generar oportunidades calificadas

## ¿QUÉ HACER?

- Identificar tipo de cliente
- Detectar necesidad potencial
- Registrar seguimiento en base o CRM

*Un error común es esperar a que el cliente llegue solo*



# CONTACTO INICIAL

 **OBJETIVO** Abrir conversación y generar confianza

## ¿QUÉ HACER?

- Responder rápido (En menos de 4hrs max)
- Presentarte con claridad
- Generar interés

*¡Hola, soy parte del equipo (marca), quiero ayudarte a encontrar la mejor opción para tu proyecto!*



# DIAGNÓSTICO\*

 **OBJETIVO** Entender la necesidad real

## ¿QUÉ HACER?

- Hacer preguntas
- Detectar problema real
- Entender contexto (necesidad, presupuesto, uso)

## PREGUNTAS CLAVE

- ¿Para qué lo necesitas?
- ¿Qué problema quieres resolver?
- ¿Qué es lo más importante para ti?

*Un error crítico es*  
**COTIZAR SIN DIAGNOSTICAR**





# PRESENTACIÓN DE SOLUCIÓN

 **OBJETIVO** Conectar producto con necesidad

## ¿QUÉ HACER?

- Explicar beneficios (no solo características)
- Mostrar solución completa
- Personalizar

## EJEMPLO

-  Este producto tiene X características
-  Esto te permite optimizar tu espacio y ahorrar tiempo



# COTIZACIÓN ESTRATÉGICA

 **OBJETIVO** Facilitar la decisión

## ¿QUÉ HACER?

- Presentar opciones (3 niveles)
- Incluir complementos
- Explicar valor

## MODELO RECOMENDADO

- Opción básica
- Opción recomendada
- Opción premium



# MANEJO DE OBJECIONES

 **OBJETIVO** Eliminar barreras

## TIPOS DE OBJECIONES

- Precio
- Tiempo
- Comparación
- Indecisión

## TÉCNICA

1. Escuchar
2. Validar
3. Responder con valor

## EJEMPLO

*“Entiendo que el precio es importante, justo por eso esta opción te da mayor durabilidad y ahorro a largo plazo”*



# CIERRE

 **OBJETIVO** Concretar la venta

## ¿QUÉ HACER?

- Confirmar decisión
- Generar urgencia
- Facilitar pago

## FRASES DE CIERRE

- “¿Te parece si avanzamos con esta opción?”
- “¿Lo dejamos listo hoy?”

*Un error común es  
NO PEDIR EL CIERRE*



# SEGUIMIENTO Y POSTVENTA

 **OBJETIVO** Cerrar ventas pendientes + generar fidelidad

## ¿QUÉ HACER?

- Dar seguimiento activo
- Contactar después de compra
- Generar recompra

*El objetivo principal es mantener la conexión emocional y demostrar que el cliente importa.*

