



## NUESTRA MISION

"Proporcionar a nuestros clientes soluciones excelentes de gestión de sus riesgos, de manera sencilla, lógica y totalmente accesible."

### ¿COMO VENDER LOS PRODUCTOS DE VIRAUN?

Para empezar, realizar ventas de cualquier producto, requiere de ciertas habilidades y trabajo, existen vendedores natos o por decirlo de otra manera, personas con una gran habilidad que no saben el cómo o el porque pero tienen éxito en su trabajo, algunos consideran esta habilidad como un don, por otra **parte hay personas que son más técnicas y gustan de adquirir conocimientos** que puedan utilizar como apoyo en su labor de ventas, cualquiera que sea usted aquí encontrará toda la información que desee utilizar para lograr sus ventas, aquí nuestra empresa **VIRAUN** no pretende realizar un tratado de ventas, solo queremos transferirles el sistema que hemos venido empleando con éxito.

### 1. CONOZCA LO QUE VENDE

**Cuanto más conozca** los productos de **VIRAUN - Compratuseguro.es**, será de más ayuda, le recomendamos que lea y estudie toda la información que acompaña los manuales de formación, manuales de productos y catálogos, en ella encontrará la respuesta a la mayoría de las preguntas que sus clientes le harán.

**Organizar el trabajo** es la primera tarea, comenzando por entender quienes serán nuestros futuros clientes, éstos se pueden organizar por grupos, pudiendo ser por tipo de industria, por nombres, por giros o de la forma que más práctico sea para ustedes.

### 2. PREPARE AGENDA DE TRABAJO

**La segunda tarea** importante es comenzar a crear una agenda de trabajo, en la cual es recomendable tener también **un directorio con todos los datos de sus Probables Clientes**, ésta agenda se deberá ir llenando con

#### **VIRAUN SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA**

**1/12**

Está inscrita en el Registro especial de Mediadores de Seguros y Corredores de Seguros y Reaseguros y sus altos cargos de la DGSFP, con el número AJ-0151 (verificable en [www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp](http://www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp)) y cuenta con seguro de garantía financiera y de responsabilidad civil de conformidad con la Ley 26/2006 de 17 de Julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros. Reg. Merc. Santander, Tomo 1076 General, folio 54, hoja S-28863, inscripción 1°. C.I.F. B-39795414  
Sede Social: Calle Juan de Herrera 2, Piso 1º, C.P. 39002, Santander, Cantabria. Headquarters: Calle Tántin 11, 2º y 4º, C.P. 39001, Santander, Cantabria. ESPAÑA  
Headquarters - Teléfono: 0034 942 764 764 – Fax: 0034 942 764 052

[www.viraun.es](http://www.viraun.es) – [info@viraun.es](mailto:info@viraun.es) – [seguros@viraun.es](mailto:seguros@viraun.es) – [www.compratuseguro.es](http://www.compratuseguro.es) – [info@compratuseguro.es](mailto:info@compratuseguro.es)

**Z413-V. 7/2014**



toda la información que se vaya recolectando cronológicamente ya que en el futuro será la herramienta más importante para el desarrollo de sus actividades de ventas.

Los términos más comunes que emplearemos en las siguientes páginas, pueden no ser muy conocidos para algunas personas, así que consideramos necesario hacer una definición para todas aquellas personas que no hayan tenido con anterioridad experiencia en ventas:

**Probables Clientes.**- Son aquellas personas o empresas que cubren los requisitos que nosotros como comerciales esperamos que tengan para comprar o adquirir nuestros productos (oficinas, industrias, edificios de viviendas, restaurantes, teatros, plazas comerciales, gasolineras, discotecas, casinos, hoteles, universidades, colegios, escuelas, estacionamientos, aeropuertos, supermercados y para cuestiones arquitectónicas especiales o de arte ).

**Referidos Obtenidos.**- Son aquellos nombres o empresas que nos han sido proporcionados, los cuales serían posibles clientes potenciales.

**Contactados.**- Son aquellos a los cuales hemos llamado por teléfono o visitado, con el objeto de conseguir una entrevista inicial.

### 3. ORDENE SUS CONTACTOS TELEFONICOS

**Llamadas realizadas.**- Es el total de todas las llamadas, se hayan obtenido o no, citas para entrevistas futuras. Las llamadas serán únicamente para lograr citas no para tratar de vender el producto por teléfono.

**Citas obtenidas.**- Son las citas que obtuvimos para entrevistas iniciales, con posibles clientes.

**Contactos personales.**- Es una conversación personal con un posible cliente, con el propósito de obtener una

#### **VIRAUN SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA**

**2/12**

Está inscrita en el Registro especial de Mediadores de Seguros y Corredores de Seguros y Reaseguros y sus altos cargos de la DGSFP, con el número AJ-0151 (verificable en [www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp](http://www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp)) y cuenta con seguro de garantía financiera y de responsabilidad civil de conformidad con la Ley 26/2006 de 17 de Julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros. Reg. Merc. Santander, Tomo 1076 General, folio 54, hoja S-28863, inscripción 1°. C.I.F. B-39795414  
Sede Social: Calle Juan de Herrera 2, Piso 1º, C.P. 39002, Santander, Cantabria. Headquarters: Calle Tántin 11, 2º y 4º, C.P. 39001, Santander, Cantabria. ESPAÑA  
Headquarters - Teléfono: 0034 942 764 764 – Fax: 0034 942 764 052

[www.viraun.es](http://www.viraun.es) – [info@viraun.es](mailto:info@viraun.es) – [seguros@viraun.es](mailto:seguros@viraun.es) – [www.compratuseguro.es](http://www.compratuseguro.es) – [info@compratuseguro.es](mailto:info@compratuseguro.es)

**Z413-V. 7/2014**



entrevista inicial.

**Nuevos.-** Aquellos contactos que se ven por primera vez.

**Total Contactos Calificados.-** Es el total de los posibles clientes nuevos, quienes nos han brindado suficiente información durante una entrevista, acerca de su situación como para que califiquen como clientes.

**Entrevistas iniciales.-** Es una presentación inicial de los productos, en donde básicamente se hace mención de los beneficios que nuestros productos traerán a dicha empresa, es un contacto personal y es de suma importancia la impresión que se deje al posible cliente en ésta etapa.

#### **¿COMO REALIZAR SUS LLAMADAS DE POSIBLES CLIENTES?**

Trate **siempre de hablar** con la persona a quien le **interesan nuestros productos o servicios**, los cuales realmente van a reducir los costos para la Empresa, por esta **razón usted deberá contactar** con la persona que le interesa ahorrar dinero en esa empresa.

Sí es posible hablar con el dueño en caso de empresas no muy grandes, en el caso de macro-empresas trate de hablar ya sea con el gerente general, con el director del departamento técnico, con el contralor, con el administrador.

**Recuerde** que **siempre es mejor** comenzar con el que tiene el **puesto más alto**, éste, en caso de no poder atenderlo personalmente, lo enviará con la persona adecuada y lo más seguro será que después le pregunte a esta persona como va el **seguimiento de lo que usted comentó con él**.

Una **vez que tenga en la línea telefónica** a la **persona adecuada**, **trate de ser breve**, toda esta gente tiene funciones de mucha responsabilidad y casi nunca tienen tiempo para perder con un comercial por teléfono,

#### **VIRAUN SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA**

**3/12**

Está inscrita en el Registro especial de Mediadores de Seguros y Corredores de Seguros y Reaseguros y sus altos cargos de la DGSFP, con el número AJ-0151 (verificable en [www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp](http://www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp)) y cuenta con seguro de garantía financiera y de responsabilidad civil de conformidad con la Ley 26/2006 de 17 de Julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros. Reg. Merc. Santander, Tomo 1076 General, folio 54, hoja S-28863, inscripción 1°. C.I.F. B-39795414  
Sede Social: Calle Juan de Herrera 2, Piso 1º, C.P. 39002, Santander, Cantabria. Headquarters: Calle Tántin 11, 2º y 4º, C.P. 39001, Santander, Cantabria. ESPAÑA  
Headquarters - Teléfono: 0034 942 764 764 – Fax: 0034 942 764 052

[www.viraun.es](http://www.viraun.es) – [info@viraun.es](mailto:info@viraun.es) – [seguros@viraun.es](mailto:seguros@viraun.es) – [www.compratuseguro.es](http://www.compratuseguro.es) – [info@compratuseguro.es](mailto:info@compratuseguro.es)

**Z413-V. 7/2014**



comience explicándole que la empresa donde usted trabaja se dedica a ayudar a las demás empresas a **reducir sus costos de operacionales por conceptos de seguros.**

#### A continuación un ejemplo:

1. **Posible Cliente.-** Hola dígame...
2. **Ud.** : Buenos días Sr. (decir el nombre de él), antes que nada gracias por permitirme unos minutos de su tiempo. Le estoy llamando de **VIRAUN SL., Empresa española**, de la cual soy su representante en (decir país o ciudad), mi nombre es (decir su nombre). **Nuestra empresa** ofrece nuestra experiencia como mediadores de seguros industriales, comerciales, institucionales, reaseguros, coaseguros y caución; así como soluciones para grandes patrimonios y clientes con el más elevado nivel de exigencia, sé que por teléfono sería muy difícil poder explicarle como lo logramos ofrecerle las mejores y más ventajosas alternativas para su gama de seguros, me gustaría si fuera posible por su parte, de concederme una cita para poder explicarle personalmente esto. También quiero aclararle que ésta visita no tiene ningún costo para usted y tampoco ningún compromiso.
3. **Posible Cliente.-** Mire usted Sr. En estos momentos nos encontramos muy Ocupados..... Llegado este momento, usted solo puede **esperar dos respuestas**, la positiva sería que le concediese una cita en breve tiempo esto es, en no más de 4 días, si es así entonces logró el primer paso, si comienza a hablar el Posible Cliente tratando de poner excusas para no conceder esa cita, entonces usted deberá esperar el momento en que el deje de hablar y con educación y ánimo coméntele.....
4. **Ud.-** : Comprendo lo que me acaba de comentar Sr....., pero también entiendo que nuestro productos le ayudarán a ahorrar mucho dinero y eso, considero que bien vale la pena unos minutos de su tiempo, le garantizo que al final de nuestra cita usted se dará cuenta que realmente le

#### **VIRAUN SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA**

**4/12**

Está inscrita en el Registro especial de Mediadores de Seguros y Corredores de Seguros y Reaseguros y sus altos cargos de la DGSFP, con el número AJ-0151 (verificable en [www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp](http://www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp)) y cuenta con seguro de garantía financiera y de responsabilidad civil de conformidad con la Ley 26/2006 de 17 de Julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros. Reg. Merc. Santander, Tomo 1076 General, folio 54, hoja S-28863, inscripción 1°. C.I.F. B-39795414  
Sede Social: Calle Juan de Herrera 2, Piso 1º, C.P. 39002, Santander, Cantabria. Headquarters: Calle Tántin 11, 2º y 4º, C.P. 39001, Santander, Cantabria. ESPAÑA  
Headquarters - Teléfono: 0034 942 764 764 – Fax: 0034 942 764 052

[www.viraun.es](http://www.viraun.es) – [info@viraun.es](mailto:info@viraun.es) – [seguros@viraun.es](mailto:seguros@viraun.es) – [www.compratuseguro.es](http://www.compratuseguro.es) – [info@compratuseguro.es](mailto:info@compratuseguro.es)

**Z413-V. 7/2014**



puede interesar y esto solo tomará 15 min.

Difícilmente ésta persona se negará a recibirlo, **la frase “ahorrar dinero” a cualquier ejecutivo de empresa o empresario..... créame..... ¡le interesa!**

Esto solo es un ejemplo de cómo lo hemos venido realizando, cada comercial tiene su estilo propio de realizar su trabajo, pero en resumen este ejemplo ha realizado la mayoría de las citas cuando las personas a las que se les hablan no conocen estos productos. Jamás **cometa el error de decir que habla para ofrecer un producto**, la gente que le escuche nunca le dará la oportunidad de entrevistarse con él.

Existen varios factores fundamentales para tener éxito en las relaciones humanas y en las ventas, la mayoría de los libros que existen sobre ventas lo comentan y en resumen se podrían describir de la siguiente forma:

**Saber escuchar al** Posible Cliente, y en su momento de una forma cortés y no agresivo, realizar los comentarios sobre el tema.

**Mantener una postura optimista** todo el tiempo.

**Conocer el producto, sus beneficios, sus aplicaciones,** etc.

#### 4. CONSEJOS PARA CONTACTAR POSIBLES CLIENTES

**4.1. Sea persistente.** Manténgase haciendo llamadas telefónicas. Los posibles clientes actualmente agradecen su persistencia. Frecuentemente ellos ven la persistencia como una ilustración de cómo usted los tratará cuando usted obtenga esa cuenta.

**4.2. No le pregunte a su posible cliente** ¿Como esta usted hoy? Generalmente, ellos le contestaran, bien gracias; ¿que desea? Esto hace que inmediatamente su conversación inicie con el pie

#### VIRAUN SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA

5/12

Está inscrita en el Registro especial de Mediadores de Seguros y Corredores de Seguros y Reaseguros y sus altos cargos de la DGSFP, con el número AJ-0151 (verificable en [www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp](http://www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp)) y cuenta con seguro de garantía financiera y de responsabilidad civil de conformidad con la Ley 26/2006 de 17 de Julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros. Reg. Merc. Santander, Tomo 1076 General, folio 54, hoja S-28863, inscripción 1°. C.I.F. B-39795414  
Sede Social: Calle Juan de Herrera 2, Piso 1º, C.P. 39002, Santander, Cantabria. Headquarters: Calle Tántin 11, 2º y 4º, C.P. 39001, Santander, Cantabria. ESPAÑA  
Headquarters - Teléfono: 0034 942 764 764 – Fax: 0034 942 764 052

[www.viraun.es](http://www.viraun.es) – [info@viraun.es](mailto:info@viraun.es) – [seguros@viraun.es](mailto:seguros@viraun.es) – [www.compratuseguro.es](http://www.compratuseguro.es) – [info@compratuseguro.es](mailto:info@compratuseguro.es)

Z413-V. 7/2014



equivocado. Simplemente identifíquese usted mismo y a **Viraun**, diga lo que tenga que decir. Si este no es un buen momento, su posible cliente le hará saber.

**4.3. No pregunte**, ¿Le puedo tomar un momento de su tiempo?. Generalmente su posible cliente le contestará, ¿Que desea? Y algunas veces. ¿Que quiere? Comenzando su conversación equivocadamente. Asuma que lo del tiempo está bien.

**4.4. No pregunte**, “¿Es usted la persona encargada de compras?” La respuesta que le darán muy probablemente será ¿Que quiere usted? o ¿Que es lo que vende. Al hacer esto, aparentemente conseguirá el nombre de quien lo atendió y nada más, **es mejor decirle a esa** persona de que se trata y dejar que el o ella lo dirijan a la persona adecuada. Coméntele del valor de nuestros productos. Y si no consigue que le den la información, entonces pregunte **¿Quién más puede tomar decisiones?**

**4.5.** No discuta con su posible cliente ni le diga que está equivocado. Si su posible cliente no está interesado o no logra obtener una cita para una reunión, no se moleste ni le diga nada inapropiado. Recuerde que las **prioridades de ellos** y **las suyas no siempre son iguales**. Si usted finaliza su conversación de buena manera, usted podrá continuar en contacto y en cualquier momento esta situación cambiará para bien. Si **usted discute con el posible** cliente lo más probable es que usted nunca vuelva a tener la oportunidad de verlo o contactarlo nuevamente.

**4.6. Nunca pida en su primera llamada que se la devuelvan**, esto nunca va a pasar. Es su trabajo contactarse **usted con el posible cliente y no al revés**, si alguien en alguna ocasión le devuelve una llamada, considérela como un milagro. Sea persistente en la persecución de su posible **cliente con paciencia y buena forma**, tome el control de la situación. No me imagino nada más frustrante que estar esperando que el posible cliente le devuelva la llamada.

#### **VIRAUN SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA**

**6/12**

Está inscrita en el Registro especial de Mediadores de Seguros y Corredores de Seguros y Reaseguros y sus altos cargos de la DGSFP, con el número AJ-0151 (verificable en [www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp](http://www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp)) y cuenta con seguro de garantía financiera y de responsabilidad civil de conformidad con la Ley 26/2006 de 17 de Julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros. Reg. Merc. Santander, Tomo 1076 General, folio 54, hoja S-28863, inscripción 1°. C.I.F. B-39795414  
Sede Social: Calle Juan de Herrera 2, Piso 1º, C.P. 39002, Santander, Cantabria. Headquarters: Calle Tántin 11, 2º y 4º, C.P. 39001, Santander, Cantabria. ESPAÑA  
Headquarters - Teléfono: 0034 942 764 764 – Fax: 0034 942 764 052

[www.viraun.es](http://www.viraun.es) – [info@viraun.es](mailto:info@viraun.es) – [seguros@viraun.es](mailto:seguros@viraun.es) – [www.compratuseguro.es](http://www.compratuseguro.es) – [info@compratuseguro.es](mailto:info@compratuseguro.es)

**Z413-V. 7/2014**



**4.7.** Una vez que usted tenga al posible cliente en el teléfono, **claramente identifíquese** con el y con **VIRAUN**. Vaya directo al punto de los beneficios y solicite una cita para poder ampliarle la información, haga hincapié en que usted sabe que su posible cliente es una persona muy ocupada y que con usted invertirá un tiempo que le ahorrara mucho dinero.

**4.8. Haga un escrito como si estuviera hablando** con una persona real. Normalmente hablamos diferente de cómo escribimos. Si usted escribe su probable conversación tal y como le hablaría, entonces contara con una guía a seguir y no sentirá nervios, marque con amarillo las partes más importantes que le servirán de recordatorio. En caso de que se le dificulte hacerlo por escrito, muchas veces usar una grabación es muy efectivo para repasarla varias veces y luego pasarla por escrito.

**4.9. Nunca, jamás se le ocurra** poner a su posible cliente en espera en la línea telefónica. Si lo hace, su posible cliente perderá el interés en usted y le colgara. Usted deberá poner toda la atención a su posible cliente.

**4.10. No se deje intimidar por las objeciones** de su posible cliente. Haga su tarea, prepárese, piense en las diferentes objeciones que le puedan dar, según el tipo de industria que visite existirán diferentes razones. Tómese el tiempo necesario para analizar las diferentes situaciones antes de hablarle. Comprender que las **relaciones de ventas** son al mismo tiempo relaciones personales con el cliente potencial, **él merece su mejor trato** y lo más seguro es que **con el tiempo se convierta en amigo suyo**.

## 5. COMO ACTUAR EN LA PRIMERA ENTREVISTA CON SU POSIBLE CLIENTE

Una vez **realizada la cita y antes de la primera entrevista**, usted deberá tratar de conocer lo más que pueda **investigar sobre esa empresa**, para que cuando hable con su posible cliente, usted ya tenga algunos antecedentes de ella.

### VIRAUN SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA

7/12

Está inscrita en el Registro especial de Mediadores de Seguros y Corredores de Seguros y Reaseguros y sus altos cargos de la DGSFP, con el número AJ-0151 (verificable en [www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp](http://www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp)) y cuenta con seguro de garantía financiera y de responsabilidad civil de conformidad con la Ley 26/2006 de 17 de Julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros. Reg. Merc. Santander, Tomo 1076 General, folio 54, hoja S-28863, inscripción 1°. C.I.F. B-39795414  
Sede Social: Calle Juan de Herrera 2, Piso 1º, C.P. 39002, Santander, Cantabria. Headquarters: Calle Tántin 11, 2º y 4º, C.P. 39001, Santander, Cantabria. ESPAÑA  
Headquarters - Teléfono: 0034 942 764 764 – Fax: 0034 942 764 052

[www.viraun.es](http://www.viraun.es) – [info@viraun.es](mailto:info@viraun.es) – [seguros@viraun.es](mailto:seguros@viraun.es) – [www.compratuseguro.es](http://www.compratuseguro.es) – [info@compratuseguro.es](mailto:info@compratuseguro.es)

Z413-V. 7/2014



**Envíe señales amistosas no verbales.** Una sonrisa cálida, el contacto visual firme, una buena postura, su apariencia y la forma en que camina son ejemplos de señales no verbales. **La más importante** de todas es **su actitud**. Al llegar al lugar de la entrevista asegúrese de que todas las señales no verbales que usted transmite sean apropiadas, antes de decir nada. **Proyecte confianza**.

Utilice un **saludo verbal que sea amigable y natural**. Lo que diga ayudará a relajarse tanto a usted como a su posible cliente. La conversación de naturaleza ligera ayudará a romper el hielo con su cliente. Al entrar a la oficina de su posible cliente, observe todo lo que lo rodea, la mayoría de las personas tienen **objetos personales que le agradan o fotos o cuadros, comente positivamente** sobre ellos, esa es una buena forma de romper el hielo en la primer visita.

**Demuestre un deseo inmediato de ayudar.** Actúe más como un consultor o consejero, que como una persona que vende algo. Tenga siempre en mente que los productos de **VIRAUN** realmente ayudaran a esa empresa. Esto puede significar hacer preguntas y escuchar cuidadosamente lo que dice su posible cliente. **Cuanto mejor sea la comunicación, más fácil será para usted** que le concedan la siguiente entrevista para la demostración del producto.

**Descubra las necesidades del cliente.** No podrá satisfacer las necesidades de un cliente a menos que las descubra. Es posible que los clientes compartan sus problemas. Si puede ayudar a solucionar un problema al cliente, probablemente hará la venta. Si, honestamente, no puede satisfacer alguna necesidad o solucionar el problema, dígalos. Se respetará su honestidad. **Su tiempo, y el del cliente, son valiosos.**

Es importante evaluar a tiempo a un posible cliente, éste es alguien que tiene la necesidad de nuestros productos, la autoridad para comprarlo y el dinero para pagarlo. Es absurdo tratar de venderle si no se le valora como lo que es..... **¡un cliente potencial!**

Una vez que usted ha logrado tener una buena comunicación con su posible cliente, éste debe estar listo para

#### **VIRAUN SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA**

**8/12**

Está inscrita en el Registro especial de Mediadores de Seguros y Corredores de Seguros y Reaseguros y sus altos cargos de la DGSFP, con el número AJ-0151 (verificable en [www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp](http://www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp)) y cuenta con seguro de garantía financiera y de responsabilidad civil de conformidad con la Ley 26/2006 de 17 de Julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros. Reg. Merc. Santander, Tomo 1076 General, folio 54, hoja S-28863, inscripción 1°. C.I.F. B-39795414  
Sede Social: Calle Juan de Herrera 2, Piso 1º, C.P. 39002, Santander, Cantabria. Headquarters: Calle Tántin 11, 2º y 4º, C.P. 39001, Santander, Cantabria. ESPAÑA  
Headquarters - Teléfono: 0034 942 764 764 – Fax: 0034 942 764 052

[www.viraun.es](http://www.viraun.es) – [info@viraun.es](mailto:info@viraun.es) – [seguros@viraun.es](mailto:seguros@viraun.es) – [www.compratuseguro.es](http://www.compratuseguro.es) – [info@compratuseguro.es](mailto:info@compratuseguro.es)

**Z413-V. 7/2014**





escuchar su argumento de venta. Por un momento, usted estará al mando. Saque el mayor provecho de la oportunidad que se ha ganado **siguiendo estos consejos**:

- **Encuentre el punto clave.**- Distintos clientes compran nuestros productos por diferentes razones. Si escucha con cuidado, ellos le dirán lo que les atrae de nuestros productos. Cuando descubra esa razón, será capaz de dirigir su presentación hacia esa dirección.
- **Utilice los medios visuales.**- Usted puede comunicarse mejor y retener el interés del prospecto durante más tiempo si puede demostrar mientras explica. Puede mostrarle los testimonios escritos de los clientes satisfechos, los folletos, etc. Para dar un mayor toque de profesionalismo, tenga siempre a la mano una libreta y su lápiz y tome nota de la información que el posible cliente le está otorgando. Al mismo tiempo utilice el formato llamado hoja de entrevista.
- **Solicite retroalimentación.**- Es vital saber si el posible cliente está escuchando. De vez en cuando haga preguntas como: ¿Me explico?..... Y..... ¿Le ayudará esto a solucionar el problema de sus seguros?..... Para avanzar, debe saber lo que el cliente piensa.
- **CUENTE LA HISTORIA COMPLETA.** Si olvida decir al posible cliente algún elemento clave sobre los productos de **VIRAUN**, es posible que pierda la venta. Por otro lado, usted no debe darle al cliente más información de la que se requiera

## 6. BIENVENIDAS LAS PREGUNTAS

La mayoría de los clientes deciden comprar mientras hacen preguntas. La forma en que usted responda determinará si llega a concluir la venta, existen algunas formas a manera de sugerencia que le podrán ayudar si usted las emplea:

**Fomente y dé la bienvenida a todas las preguntas.** En el momento en que se ponga a la defensiva sobre el

### VIRAUN SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA

9/12

Está inscrita en el Registro especial de Mediadores de Seguros y Corredores de Seguros y Reaseguros y sus altos cargos de la DGSFP, con el número AJ-0151 (verificable en [www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp](http://www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp)) y cuenta con seguro de garantía financiera y de responsabilidad civil de conformidad con la Ley 26/2006 de 17 de Julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros. Reg. Merc. Santander, Tomo 1076 General, folio 54, hoja S-28863, inscripción 1°. C.I.F. B-39795414  
Sede Social: Calle Juan de Herrera 2, Piso 1º, C.P. 39002, Santander, Cantabria. Headquarters: Calle Tantín 11, 2º y 4º, C.P. 39001, Santander, Cantabria. ESPAÑA  
Headquarters - Teléfono: 0034 942 764 764 – Fax: 0034 942 764 052

[www.viraun.es](http://www.viraun.es) – [info@viraun.es](mailto:info@viraun.es) – [seguros@viraun.es](mailto:seguros@viraun.es) – [www.compratuseguro.es](http://www.compratuseguro.es) – [info@compratuseguro.es](mailto:info@compratuseguro.es)

Z413-V. 7/2014



producto, estará perdiendo la venta.

**Escuche con cuidado cada pregunta u objeción antes** de comenzar a responderla. Recuerde que usted no es un sabe lo todo pero que cuenta con la asistencia técnica de **VIRAUN** en caso de no conocer la respuesta, **coménteles que cuenta con un departamento técnico**, y que lo consultará con ellos y tan pronto tenga la respuesta se la notificará.

Es muy importante hacerles mención a los que observan la demostración, **que para nosotros no hay preguntas tontas o simples**, que para nosotros es de suma importancia sus preguntas, por dos razones principales:

La primera es que nos demuestran que realmente les esta interesando lo que están viendo y que es perfectamente normal aclarar sus dudas.

La segunda, que la demostración es muy impresionante para quien con anterioridad no ha visto nada semejante, y que con las preguntas que nos hagan, nosotros mejoraremos la forma de explicarlo logrando una interacción entre nosotros y la audiencia.

## **7. RESPUESTAS HINESTAS POR FAVOR**

Los clientes no comprarán si tienen dudas sobre la calidad de nuestros productos. En los productos de **VIRAUN** debemos estar seguro que la nuestra es la mejor alternativa y si no lo fuera, también reconocerlo ante ese potencial cliente.

En este punto usted se convierte más en un maestro que en un comercial. Haga comparaciones; demuestre por qué mejorarán sus coberturas y servicios con nosotros.

Explique que en la operación de ventas, **ambas partes deben beneficiarse**.

### **VIRAUN SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA**

**10/12**

Está inscrita en el Registro especial de Mediadores de Seguros y Corredores de Seguros y Reaseguros y sus altos cargos de la DGSFP, con el número AJ-0151 (verificable en [www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp](http://www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp)) y cuenta con seguro de garantía financiera y de responsabilidad civil de conformidad con la Ley 26/2006 de 17 de Julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros. Reg. Merc. Santander, Tomo 1076 General, folio 54, hoja S-28863, inscripción 1°. C.I.F. B-39795414

Sede Social: Calle Juan de Herrera 2, Piso 1º, C.P. 39002, Santander, Cantabria. Headquarters: Calle Tantin 11, 2º y 4º, C.P. 39001, Santander, Cantabria. ESPAÑA

Headquarters - Teléfono: 0034 942 764 764 – Fax: 0034 942 764 052

[www.viraun.es](http://www.viraun.es) – [info@viraun.es](mailto:info@viraun.es) – [seguros@viraun.es](mailto:seguros@viraun.es) – [www.compratuseguro.es](http://www.compratuseguro.es) – [info@compratuseguro.es](mailto:info@compratuseguro.es)

**Z413-V. 7/2014**



Recuerde a sus clientes que usted no podría esperar compras futuras de su parte a menos que los resultados que usted le prometa, realmente sucedan. Sin embargo lo **que usted realmente quiere, es tener una relación de negocio duradera y por eso está seguro de lo que le ofrece.**

## 8. VENDER ES UN PROCESO DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Los clientes comprarán los productos para solucionar sus problemas o para mejorar su posición.

Siempre trate de ver el problema (u oportunidad) como lo ve el cliente. **Actuar como consultor, y no como vendedor, lo pondrá en una posición en la que se comunicará mejor**, porque el pensar y actuar de esta forma le proporcionará las razones para convencer respecto a que el producto, va a ayudar a solucionar el problema.

Haga un resumen de las ventajas. Con frecuencia el cliente después de haber recibido tanta información en un periodo corto de tiempo, se puede ver confundido y pensar que se le quiere sorprender.

Al final del proceso de venta el posible cliente necesita ver en conjunto todas las ventajas en forma clara y concisa. Entréguele al final la lista de estas ventajas.

No presente la lista de precios de seguros y hágale saber que para darle la mejor oferta necesita ver la póliza actual con sus coberturas y el importe del recibo de pago, con dicha información le preparará la mejor alternativa posible en forma seria y responsable.

## 9. UTILICE UNA FRASE DE CIERRE PODEROSA

Algunas veces una sola frase lo llevará seguro al cierre de venta. **Por ejemplo, puede decir: “Parece que acaba de encontrar usted la mejor solución a su problema.” ¿Por qué esperar?”**

### VIRAUN SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA

11/12

Está inscrita en el Registro especial de Mediadores de Seguros y Corredores de Seguros y Reaseguros y sus altos cargos de la DGSFP, con el número AJ-0151 (verificable en [www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp](http://www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp)) y cuenta con seguro de garantía financiera y de responsabilidad civil de conformidad con la Ley 26/2006 de 17 de Julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros. Reg. Merc. Santander, Tomo 1076 General, folio 54, hoja S-28863, inscripción 1°. C.I.F. B-39795414  
Sede Social: Calle Juan de Herrera 2, Piso 1º, C.P. 39002, Santander, Cantabria. Headquarters: Calle Tántin 11, 2º y 4º, C.P. 39001, Santander, Cantabria. ESPAÑA  
Headquarters - Teléfono: 0034 942 764 764 – Fax: 0034 942 764 052

[www.viraun.es](http://www.viraun.es) – [info@viraun.es](mailto:info@viraun.es) – [seguros@viraun.es](mailto:seguros@viraun.es) – [www.compratuseguro.es](http://www.compratuseguro.es) – [info@compratuseguro.es](mailto:info@compratuseguro.es)

Z413-V. 7/2014



## 10. CIERRE LA OPERACIÓN!

Hágalo a su manera, pero por ningún motivo debe titubear. El hecho de haber cubierto todo lo antes mencionado, le da el derecho de cerrar una venta, **tenga confianza en usted mismo y el producto**. Se ha contemplado toda la ayuda necesaria así como soporte técnico para fortalecer al comercial en toda su gestión.

**VIRAUN** puede dar este soporte por medio del teléfono sin cargo para el que llama, además contamos con nuestro departamento técnico que cuenta con el personal capacitado, para resolver cualquier incidencia o duda.

**Esto es una ventaja clave para los comerciales, ellos pueden solicitar cualquier tipo de apoyo para realizar sus ventas!**

#####

**AVISO LEGAL - Z413**

**PROGRAMA DE FORMACIÓN, MÓDULO VII**

**CREADO POR LUIS ALEJANDRO ROJAS Y EDITADO PARA VIRAUN, POR LUIS ANTONIO ERNENWEIN**

**VIERNA, DIRECTOR TÉCNICO.**

**QUEDA PROHIBIDA SU DIFUSIÓN SIN AUTORIZACIÓN. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS.**

**SANTANDER 1 DE JULIO DE 2014.**

### **VIRAUN SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA**

**12/12**

Está inscrita en el Registro especial de Mediadores de Seguros y Corredores de Seguros y Reaseguros y sus altos cargos de la DGSFP, con el número AJ-0151 (verificable en [www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp](http://www.dgsfp.meh.es/sector/registrospublicos.asp)) y cuenta con seguro de garantía financiera y de responsabilidad civil de conformidad con la Ley 26/2006 de 17 de Julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros. Reg. Merc. Santander, Tomo 1076 General, folio 54, hoja S-28863, inscripción 1°. C.I.F. B-39795414

Sede Social: Calle Juan de Herrera 2, Piso 1º, C.P. 39002, Santander, Cantabria. Headquarters: Calle Tántin 11, 2º y 4º, C.P. 39001, Santander, Cantabria. ESPAÑA

Headquarters - Teléfono: 0034 942 764 764 – Fax: 0034 942 764 052

[www.viraun.es](http://www.viraun.es) – [info@viraun.es](mailto:info@viraun.es) – [seguros@viraun.es](mailto:seguros@viraun.es) – [www.compratuseguro.es](http://www.compratuseguro.es) – [info@compratuseguro.es](mailto:info@compratuseguro.es)

**Z413-V. 7/2014**