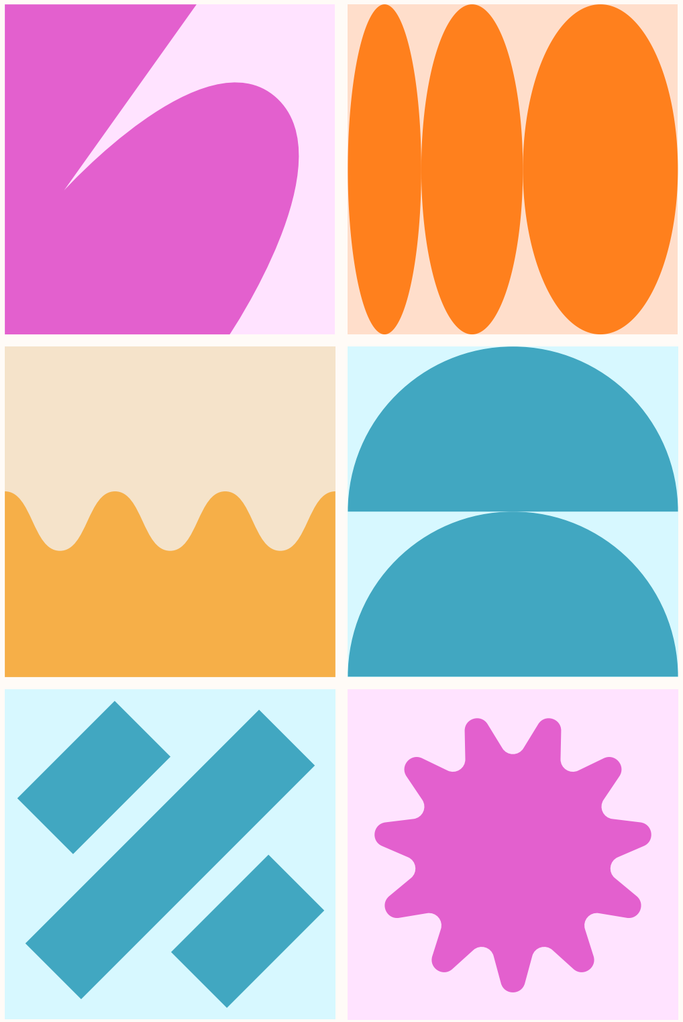
CIERRE DE VENTAS

Instructora Sofy CruzTécnico en operación en servicios omnicanal Contact Center BPO

Ensigna

CIERRE DE VENTAS

conjunto de técnicas y estrategias empleadas por un vendedor para llevar al cliente a tomar la decisión final de compra.



ELENA FUENTES Y EQUIPO

SEPTIEMBRE 2030



CIERRE DE VENTAS

- Cierre directo: Solicitar la venta de manera clara y profesional
- Cierre alternativo: Ofrecer dos opciones positivas para el cliente
- Cierre por urgencia: Crear sentido de oportunidad limitada
- Cierre resumen: Recapitular beneficios antes de solicitar la decisión
- Cierre de prueba: Verificar disposición del cliente mediante preguntas

CIERRE DIRECTO:

es una técnica de ventas persuasiva y rápida donde el vendedor, tras detectar alto interés, asume la compra y realiza una pregunta concreta para formalizarla



Cierre alternativo

Es una técnica de ventas que asume la compra y ofrece al cliente dos opciones favorables (ej. "¿paga con tarjeta o efectivo?", "¿blanco o negro?") en lugar de un "sí" o "no". Facilita la decisión, da control al cliente y aumenta las tasas de cierre

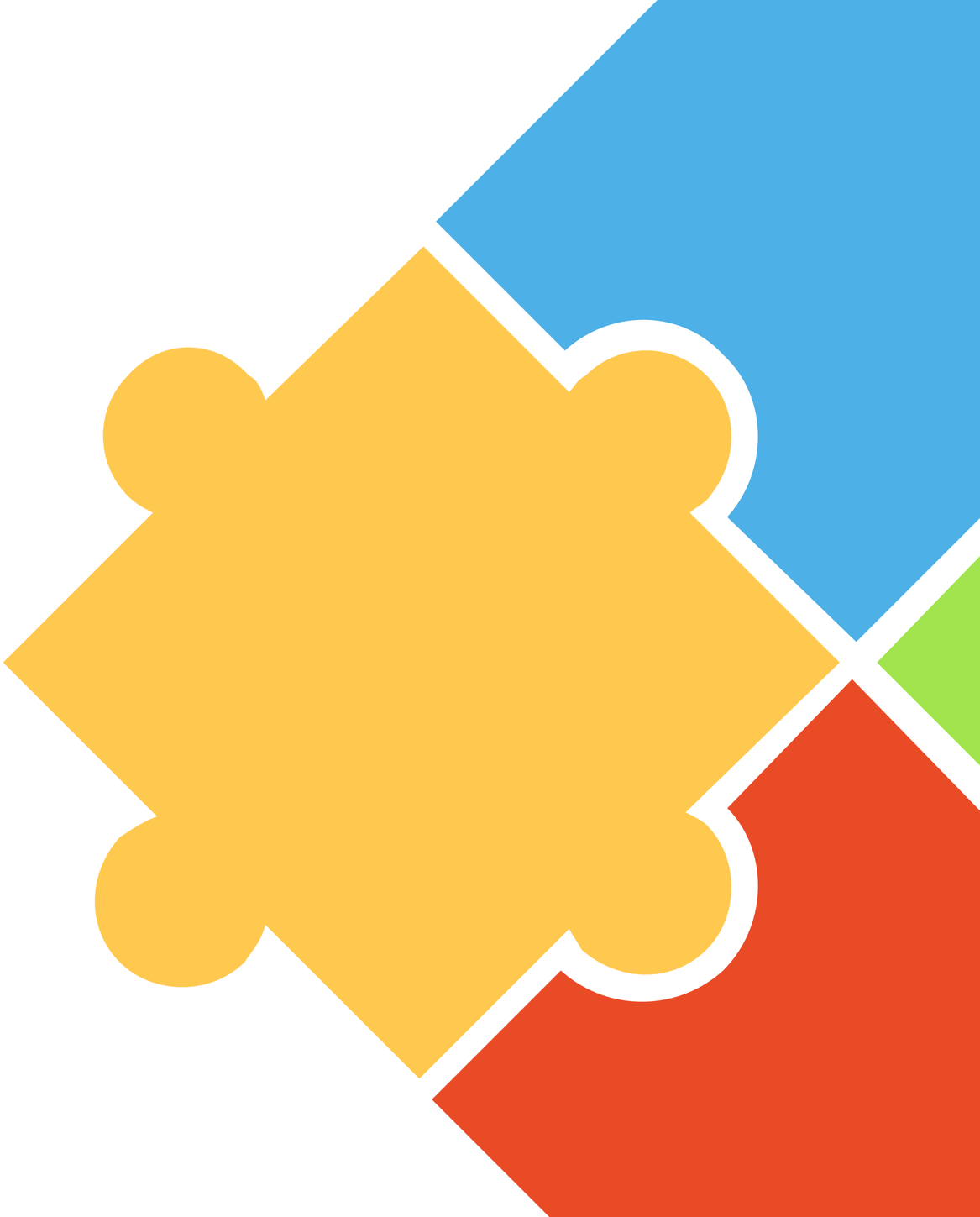


Multinacional González

Cierre por urgencia:

Impulsa a los clientes a decidir inmediatamente al resaltar la escasez o tiempo limitado de una oferta, aprovechando el miedo a perderse una oportunidad

Se basa en fijar plazos, limitar existencias o destacar beneficios exclusivos temporales para acelerar la compra, haciendo el proceso más eficiente.





Cierre resumen:

El cierre de ventas por resumen es una técnica efectiva que consiste en recapitular los beneficios clave, soluciones y acuerdos discutidos con el cliente antes de solicitar la compra. Ayuda a clarificar el valor, reafirmar los puntos positivos y reducir objeciones al alinear la propuesta con las necesidades del cliente.

CIERRE DE PRUEBA



técnica de ventas que actúa como "termómetro" para medir la disposición del cliente antes del cierre final. Utiliza preguntas estratégicas para evaluar el interés y detectar objeciones tempranas, ayudando a asegurar que el cliente está listo para la compra sin presionarlo, construyendo confianza y validación continua.

Fase 2 - Análisis de Casos:
En parejas, analicen grabaciones de llamadas de ventas (proporcionadas por el instructor) e identifiquen: técnicas de cierre utilizadas, momentos de oportunidad de cierre, manejo de objeciones y efectividad del cierre.



Fase 3 - Práctica Simulada:
Mediante role-playing, los aprendices practicarán diferentes técnicas de cierre. Un aprendiz actuará como cliente con un perfil asignado y otro como asesor de ventas. Se rotarán los roles y se realizará retroalimentación entre pares.

Gracias