



Asociación Mexicana de
Distribuidores de Automotores A.C.



HABILIDADES ESENCIALES

EN UN VENDEDOR HIBRIDO PARA CONCRETAR VENTAS:

MUNDO DIGITAL Y MUNDO TRADICIONAL

Luis Ernesto Pérez Rosales

Gerente de Mercadotecnia
GRUPO CONAUTO

¿A quién o a quienes consideramos como vendedores híbridos?

Todos aquellos asesores de venta cuya principal fuente de prospección es el piso de ventas de la agencia y concretan sus ventas a través de la financiera de la marca y/o bancos.



Vendedores Tradicionales

Vendedores Tradicionales

Todos aquellos asesores de venta cuya principal fuente de prospección es el piso de ventas de la agencia y concretan sus ventas a través de la financiera de la marca y/o bancos.



HERRAMIENTAS DIGITALES

NO CAMBIES LA META, CAMBIA LA ESTRATEGIA

17° Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2021

PUBLICADO EN MAYO 2021

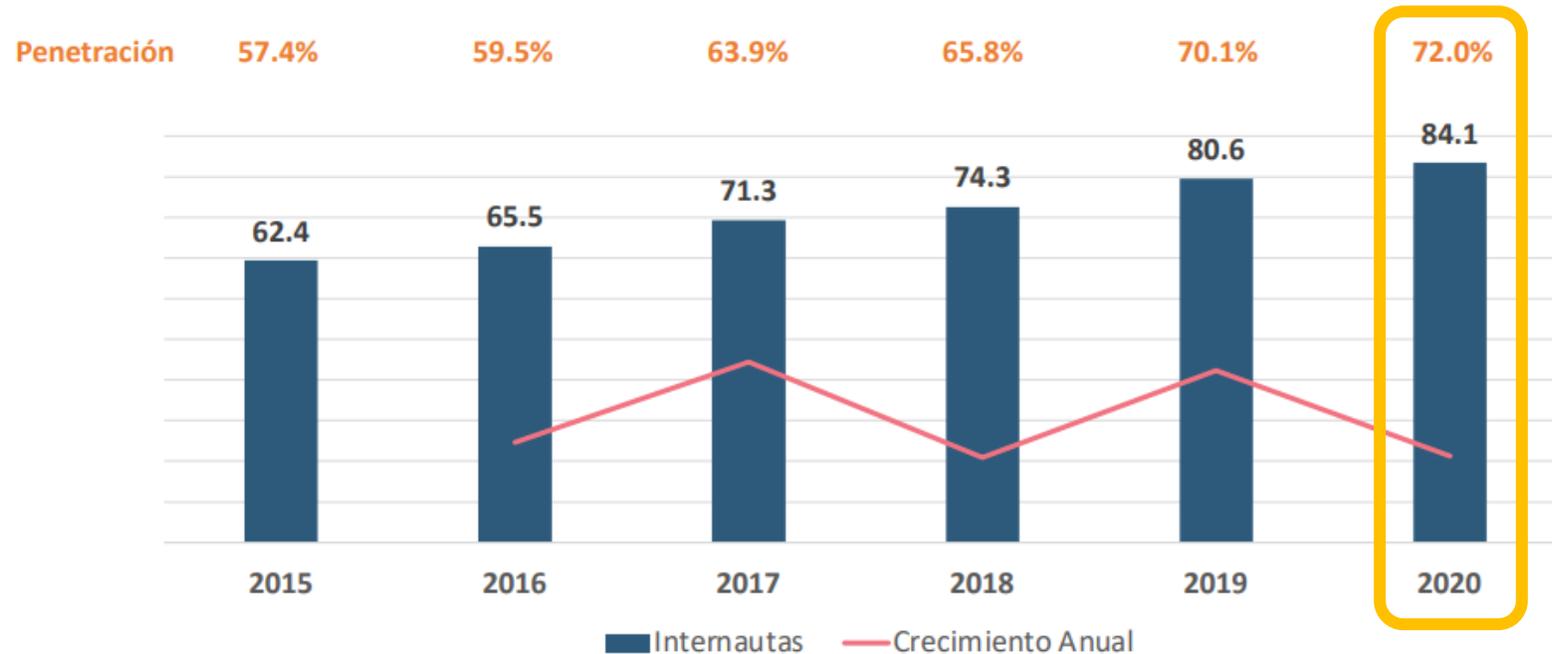


Usuarios de Internet en México: Evolución Histórica



Al 2020 existen **84.1 millones** de internautas en México, lo que representa **72.0%** de la población de 6 años o más

- Durante el 2020 y como consecuencia del confinamiento, los usuarios de internet tuvieron el mayor crecimiento observado en los últimos 5 años
- **77%** de los no-usuarios planean adquirir una conexión en los próximos 6 meses



¿Por qué no usa internet?

- No lo sé usar: **41.6%**
- Es cara/no me alcanza: **25.6%**
- No me interesa: **16%**
- No tengo dispositivo: **11.2%**
- No lo necesita: **4.0%**
- Falta de cobertura: **0.8%**
- Prefiere ver TV: **0.8%**
- Es inseguro: **0.8%**

<https://www.asociaciondeinternet.mx/estudios/habitos-de-internet>

Fuente: Elaborado por The Competitive Intelligence Unit con base en información de la ENDUTIH del INEGI

17° Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2021

PUBLICADO EN MAYO 2021

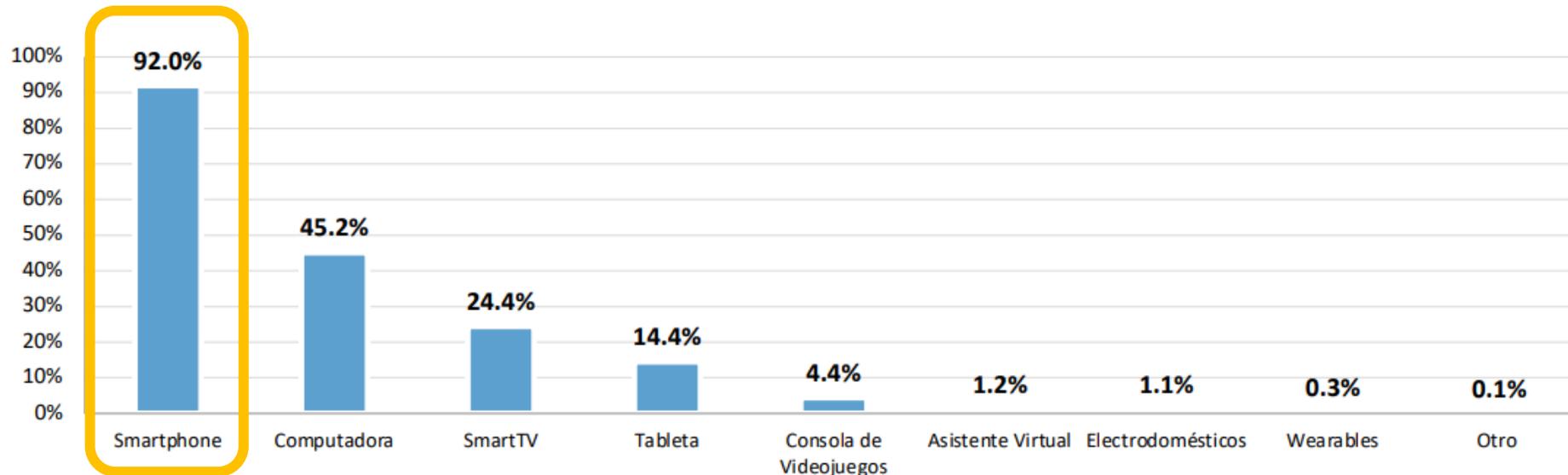


Acceso a Internet: Dispositivo de Conexión



Accesibilidad en precios y amplio catálogo de Smartphones ha permitido que se posicione como el dispositivo de conectividad de mayor adopción

- Computadora es el dispositivo más completo para explotar capacidades de internet, sin embargo, altos costos inhiben su completa adopción en México
- Smart TV ha ganado relevancia, convirtiéndose en el tercer dispositivo más importante para los internautas



17° Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2021

PUBLICADO EN MAYO 2021



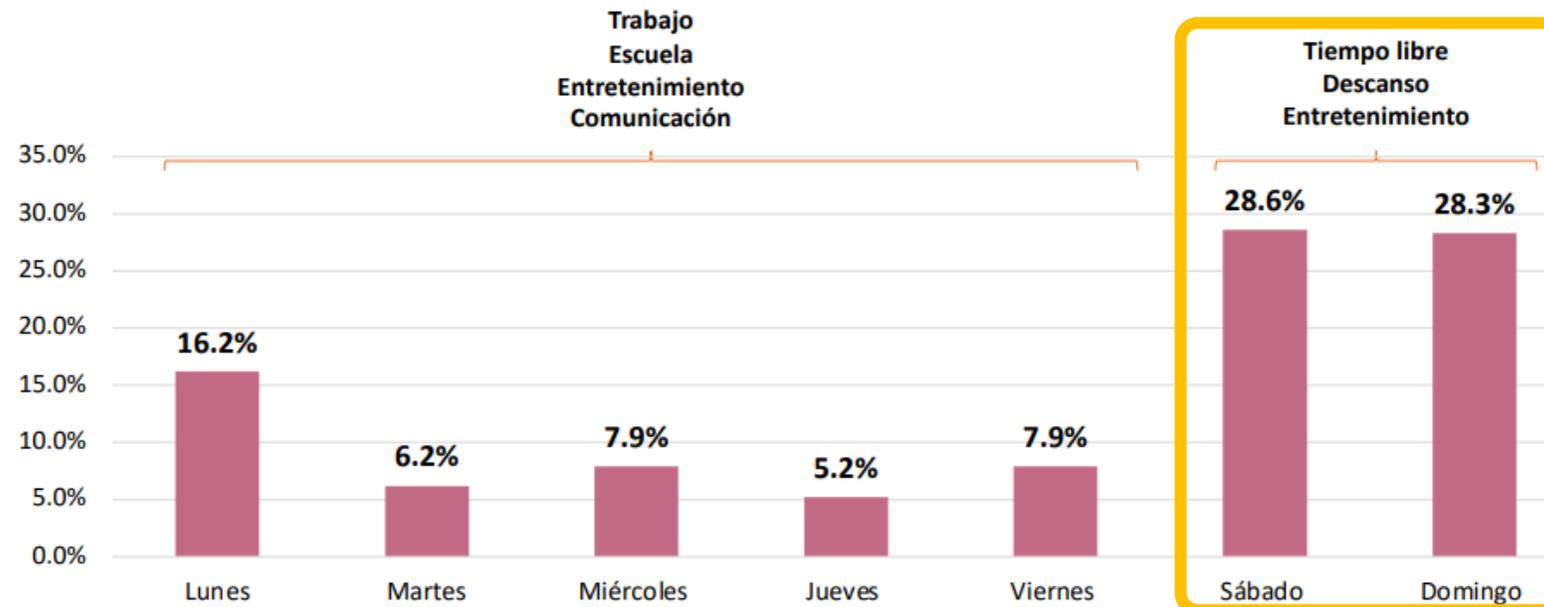
Acceso a Internet: Hábitos de Conexión



Internet se ha convertido en una parte importante de nuestro día a día por las diferentes actividades que realizamos

- **71% de los usuarios no tienen un día en específico en el que estén más conectados**
- **56.9%** se conectan todos los días por igual
- **10.1%** se conectan más entre semana
- **4.2%** muestran mayor acceso los fines de semana

Distribución de Usuarios que Tienen Preferencia por un Día



LA PRUEBA DE FUEGO PARA TI ES AHORA.

Lo que antes te funcionaba hoy no es garantía.

ANTICIPAR EL TIPO DE COMPORTAMIENTO

Desarrollar las capacidades relevantes para las necesidades del futuro.

Aprovechar las oportunidades derivadas de la situación en la que nos vemos envueltos.





Asociación Mexicana de
Distribuidores de Automotores A.C.



EN TUS MANOS ESTÁ:

- Estar bien informando y no dejarse llevar por los rumores.
- Es importante saber que la mejor estrategia para combatir una crisis es enfrentándola y no dejarse morir por ella.

La gente seguirá comprando, pero...

¿A quién? ¿Cómo?



Asociación Mexicana de
Distribuidores de Automotores A.C.

¿QUIÉN?

- ✓ La persona que se adapte más rápido a los cambios.
- ✓ Quién entienda la nueva forma de vender.
- ✓ Quién vea oportunidades y se centre en el hoy y el mañana.



Asociación Mexicana de
Distribuidores de Automotores A.C.



¿CÓMO?

- ✓ Siguiendo una estrategia.
- ✓ Desarrollando nuevas habilidades y técnicas.
- ✓ **POR MEDIO DE CANALES DIGITALES.**
- ✓ Mediante cambaceo seguro y dirigido.
- ✓ Con protocolos de seguridad para ti y tu cliente.

IDENTIDAD DIGITAL

Construcción compleja, personal y social, consistente en parte en quien creemos ser, como queremos que los demás nos perciban, y como de hecho, nos perciben.



EN EL TRABAJO



EN FACEBOOK



EN INSTAGRAM



EN WHATAPP

ELEMENTOS DE LA IDENTIDAD DIGITAL



NickName:

¿usas tu nombre legal o uno ficticio? ¿qué tipo de nombre es? ¿qué dice sobre ti?

Avatar:

¿usas una foto que te representa o una ficticia con la que te identificas? ¿qué dice esa imagen sobre ti?

Lo que publicas:

¿qué tipo de cosas dices? ¿cuándo las dices? ¿cómo las dices?

Los servicios que usas:

(twitter, instagram, gmail, etc), son como las marcas de ropa, los alimentos que consumes, los deportes que practicas o los sitios donde te diviertes.

Los contactos que tienes:

¿Muchos o pocos? ¿Qué tipo de personas son? ¿Te relacionas mucho o más bien poco? ¿Cómo son esas relaciones?



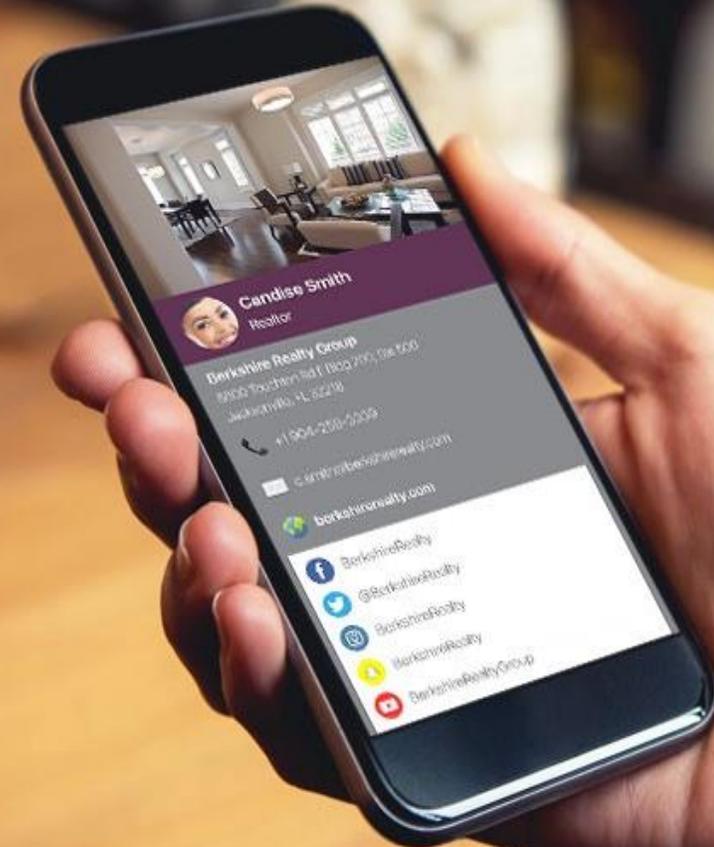
IDENTIDAD DIGITAL... EN TODOS LADOS

Digital Business Card

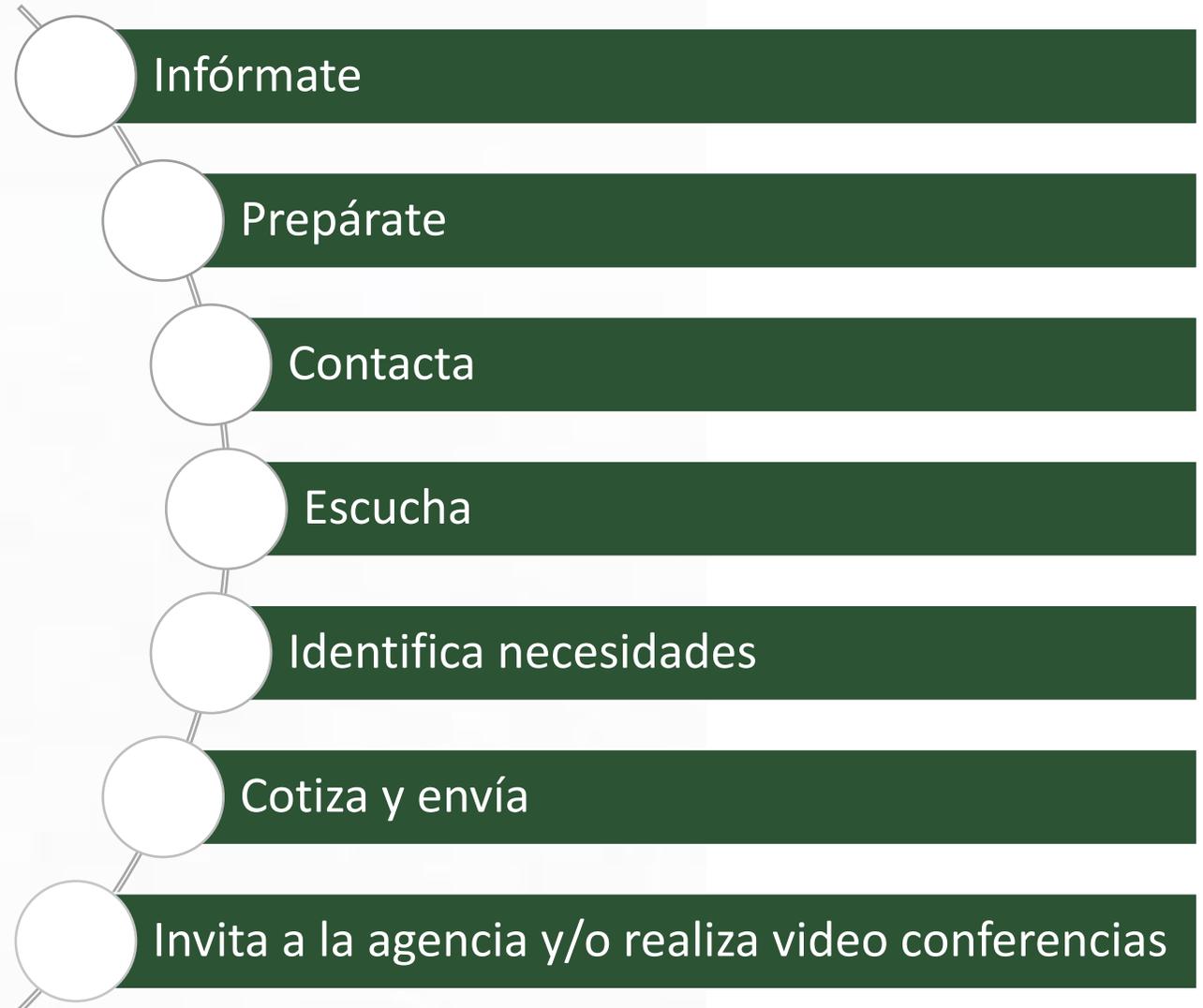
La utilidad de una tarjeta de negocios es mostrar todos tus datos de contacto en una ubicación única y conveniente

En la era digital, es esencial usar también tarjetas de presentación digitales. Las tarjetas digitales son fáciles de compartir y perfectas para incluir toda la información y detalles de contacto

- ✓ Forma moderna y eficiente de compartir tus información
- ✓ Tus datos de contacto están siempre actualizados
- ✓ Puedes incluir un código QR
- ✓ Puedes incluir la información del enlace en tu Tarjeta de presentación
- ✓ Para usarla en:
 - WhatsApp
 - Facebook
 - Mail
 - Etc
- ✓ Ahorra papel y conserva el medio ambiente



8 PASOS PARA SEGUIMIENTO EXITOSO DE UN LEAD



Infórmate:

Verifica que tengas toda la información del Lead:

- ✓ Nombre del Contacto
- ✓ Teléfono
- ✓ Correo
- ✓ Plan de interés
- ✓ Vehículo de interés
- ✓ Publicidad por la cual fue impactado

Prepárate:

Asegúrate de tener todo lo necesario a la mano antes de contactar al cliente:

- ✓ Herramientas de ventas
- ✓ Promociones
- ✓ Cotizador abierto
- ✓ Lista de precios
- ✓ Fichas técnica
- ✓ Material gráfico como volantes o banner listos
- ✓ De ser posible tener una carpeta de videos

Contacta al cliente:

1. WhatsApp
2. Correo
3. Teléfono





Cuida tu imagen Tu WhatsApp “Te representa”



Asociación Mexicana de
Distribuidores de Automotores A.C.

- Pon una fotografía tuya donde te veas bien y recuerda que la imagen que quieres demostrar es de un **“Profesional Conauto”**
- En el estado puedes poner las **promociones del mes**, videos cortos, imágenes de los vehículos Ford, fotos de la Distribuidora. Tienes que ser constante recuerda que sólo duran 24 horas
- Configura que sea visible el estatus de recibido (**doble palomita azul**) y de **última vez**
- Ten una pulida **ortografía** y redacción. Usa signos de puntuación.
- Si te mandan **mensaje de voz**, ¡no necesariamente debes responder con mensaje de voz!

CUIDA TU REPUTACIÓN PUES LOS SCREENSHOTS ESTÁN A LA ORDEN DEL DÍA



Cuida tu imagen
Tu WhatsApp “Te representa”



Asociación Mexicana de
Distribuidores de Automotores A.C.

NO parezcas un robot la clave es que los clientes lo vean “real”

Escribe de una manera amigable, e intenta ser muy breve y manda información útil (los clientes odian los mensajes largos)

Usas emojis?...  (ok, no uses tantos...)

Por ejemplo:

“¡Hola!

Mi nombre es Carlos y te contacto por la consulta que hiciste en nuestra página de facebook...

¿Cómo te puedo ayudar? 😊”





Cuida tu imagen Tu WhatsApp “Te representa”



Asociación Mexicana de
Distribuidores de Automotores A.C.

Crea tus propios mensajes

Desarrolla mensajes para las situaciones más frecuentes de uso

1. “Presentación y saludo”, contacto inicial a los prospectos leads (mensaje breve)
2. Recordatorios para citas agendadas
3. Seguimiento a prospectos que están interesados en comprar
4. Mensaje posterior a una llamada o videoconferencia
5. Mensaje mensual de promociones



PROYECTOS
PISO DE VENTA

LEADS ASIGNADOS
PROVENIENTES DE LAS
REDES DE LA MARCA

LEADS ASIGNADOS
PROVENIENTES DE LAS
REDES DE LA AGENCIA

LEADS ASIGNADOS
PROVENIENTES DE LAS
REDES PROPIAS DEL
ASESOR

CLIENTES DE CARTERA

PROYECTOS REFERIDOS
DE OTROS CLIENTES

PROYECTOS ORIGINADOS DE ACCIONES COMERCIALES
FUERA DE LA AGENCIA (EVENTOS/CAMBACEO)



CRM

Customer Relationship Management



HABILIDADES ESENCIALES EN UN VENDEDOR

Siempre
escuchar

Pensar más
allá de la
comisión

Vender
soluciones,
no
productos

Ofrecer algo
más,
superar las
expectativas

Aprender de
cada venta

No desechar
a nadie por
su
aparencia

Capacitación
diaria

Nunca
detenerse
ante un NO

Mantener
un sano
optimismo

Ser tan
bueno en
persona
como en
medios
digitales



Gracias

**HABILIDADES ESENCIALES
EN UN VENDEDOR HIBRIDO PARA CONCRETAR VENTAS:
Mundo Digital y Mundo Tradicional**