

PASO 1

Evaluación Inicial del Equipo

El objetivo de este paso es identificar el nivel actual de habilidades y conocimientos del equipo de ventas, establecer una línea base para medir mejoras y personalizar el plan de formación según las necesidades individuales.

1. Encuestas y Cuestionarios Diagnósticos

Propósito: Obtener una visión general de la percepción que los colaboradores tienen sobre su desempeño y habilidades.

Contenido:

Tres aspectos se pretenden evaluar el formulario:

- **A. Habilidades de Atención al Cliente. Sección 1**
- **B. Conocimientos Técnicos. Sección 2**
- **C. Actitud y Motivación. Sección 3**

- Le adjuntamos un formulario que contiene solo las preguntas sin los títulos de los aspectos que se pretenden evaluar, esto con el fin de lograr una respuesta sincera por parte de sus empleados.**

Resultados esperados: Identificar áreas de confianza e inseguridad dentro del equipo.

1. Cuestionario de Evaluación Inicial

Este cuestionario está diseñado para identificar las áreas de oportunidad y fortalezas del equipo de ventas. Las preguntas están organizadas en tres categorías: habilidades, conocimientos y actitudes.

A. Sección 1: Habilidades de Atención al Cliente

1. ¿Qué tan cómodo te sientes al saludar y recibir a un cliente nuevo?
(1: *Muy incómodo* - 5: *Muy cómodo*)
 - _____
2. ¿Sueles identificar las necesidades de los clientes al inicio de la conversación?
(1: *Nunca* - 5: *Siempre*)
 - _____
3. ¿Cómo manejas las quejas o reclamos de los clientes?
 - Escucho, pero no ofrezco soluciones.
 - Intento resolver, pero a veces no tengo las herramientas.
 - Proporciono soluciones prácticas de manera efectiva.

B. Sección 2: Conocimientos Técnicos

4. ¿Conoces el portafolio completo de productos?
(1: *Nada* - 5: *Todo*)
 - _____

5. ¿Qué tan seguro te sientes recomendando productos adicionales (ventas cruzadas)?
(1: Nada seguro - 5: Muy seguro)

○ _____

6. ¿Estás familiarizado con promociones o descuentos actuales?

- No.
- Algo.
- Sí, completamente.

C. Sección 3: Actitud y Motivación

7. ¿Qué tan importante consideras tu rol en el equipo de ventas?

(1: Nada importante - 5: Muy importante)

○ _____

8. ¿Qué haces cuando un cliente duda en comprar?

- Lo dejo decidir sin intervenir.
- Intento resolver sus dudas, pero no siempre insisto.
- Persuado al cliente destacando los beneficios del producto.

9. ¿Qué tan satisfecho estás con las herramientas que tienes para realizar tu trabajo?

(1: Muy insatisfecho - 5: Muy satisfecho)

○ _____

Una vez aplicado el cuestionario y Usted tenga todos los formularios, le compartimos a continuación lo que deberá iniciar.

Estructura del Diagnóstico Final

El diagnóstico final consolida la información del cuestionario y las observaciones. La idea es que Usted como responsable de esta iniciativa pueda tener una visión general de cómo se encuentra todo el equipo y de esta forma pueda en acuerdo con el empresario Mayorista entrar a definir el plan de formación y sus fechas de iniciación y desarrollo. Debe incluir:

A. Resumen General

- **Puntuación Promedio del Equipo:**
 - Habilidades de Atención al Cliente: [Promedio del equipo]
 - Conocimientos Técnicos: [Promedio del equipo]
 - Actitud y Motivación: [Promedio del equipo]
- **Fortalezas Clave:** Áreas donde el equipo se desempeña bien.
 - Ejemplo: Buen manejo inicial de las necesidades del cliente.
- **Áreas de Mejora:**
 - Ejemplo: Baja seguridad en el manejo de objeciones y cierre de ventas.

B. Evaluación Individual (ejemplo por colaborador)

- **Colaborador A:**
 - **Habilidades:** Puntuación de 4/5. Maneja bien las interacciones iniciales.
 - **Conocimientos:** Puntuación de 3/5. Necesita familiarizarse más con el catálogo.
 - **Actitud:** Puntuación de 5/5. Altamente motivado.
- **Colaborador B:**
 - **Habilidades:** Puntuación de 2/5. Dificultades para manejar quejas.
 - **Conocimientos:** Puntuación de 4/5. Conoce los productos, pero no domina las promociones.
 - **Actitud:** Puntuación de 3/5. Necesita mayor motivación para cerrar ventas.

C. Plan de Acción

- Priorizar formación en [área principal de mejora detectada].
 - Diseñar un programa de mentoría donde colaboradores destacados ayuden a otros.
 - Implementar sesiones prácticas sobre [tema clave, como cierre de ventas o manejo de objeciones].
-

Recomendaciones para Aplicar

- **Frecuencia:** Aplicar el cuestionario cada 3-6 meses para medir progreso.
 - **Confidencialidad:** Asegurar a los colaboradores que sus respuestas son anónimas o utilizadas únicamente para mejorar el equipo.
-

2. Observación en sala de ventas (Clínica de ventas y Situaciones Reales)

Propósito: Evaluar cómo interactúan los vendedores con los clientes en tiempo real o en simulaciones controladas.

Contenido:

- **Simulaciones:** Crear escenarios comunes como: Usted puede generar éste espacio a 1ra hora de la jornada o al final e invitar a sus colaboradores a que hagan la simulación mientras Usted mentalmente genera una impresión sobre quienes tienen mayor o menor habilidad al respecto en los 2 casos siguientes.
 1. Atención a un cliente nuevo que busca recomendaciones.
 2. Manejo de un cliente que solicita un descuento o promoción.
- **Criterios de evaluación:**

- Claridad en la comunicación.
- Actitud y cortesía.
- Conocimiento del producto y del inventario.

Resultados esperados: Diagnosticar habilidades prácticas y áreas de mejora en el trato al cliente.

- Le adjuntamos un formulario que le ayudará a evaluar éste punto.**

3. Análisis de Desempeño en Ventas

Propósito: Identificar métricas clave que reflejen el rendimiento individual y grupal.

Contenido:

- **Indicadores revisados:**
 - Ventas totales por colaborador.
 - Tasa de conversión: Número de clientes atendidos vs. ventas realizadas.
 - Tiempo promedio por transacción.
- **Método:**
 - Revisión de reportes internos de ventas (si existen).
 - Entrevistas con el colaborador para hacer una estimación.

Resultados esperados: Detectar a colaboradores con mejor desempeño para usarlos como ejemplos y a quienes necesitan más apoyo.

Todavía existen muchos mayoristas que no cuentan con la identificación de esta información a nivel de vendedor o dependiente, sin embargo, ésta buena práctica y experiencia desarrollada por algunos mayoristas ha demostrado su alto impacto en los resultados de ventas, así como también en la motivación del mismo equipo.

Nuestra sugerencia es que pueda imprimir la plantilla adjunta y en una carpeta física le adicione 26 de éstas plantillas, 1 por cada día hábil del mes y la deje en un lugar de acceso libre para todo el personal que atiende clientes y les indique que al final del día cada uno de ellos será responsable de diligenciar sus datos correspondientes.

Esta iniciativa le permitirá que los empleados se vayan familiarizando con la idea y de esa forma se genere un nuevo hábito que es propio de los equipos de ventas “Mi gestión del día”.

- Le adjuntamos un formulario que le ayudará a evaluar éste punto.**

4. Retroalimentación Individual y Grupal

Propósito: Crear un ambiente de apertura para que el equipo comparta sus percepciones y preocupaciones.

Usted o la persona designada deberá generar un espacio para lograr éste propósito con el equipo.

Contenido:

- **Dinámica grupal:**

- Pregunta abierta: "¿Qué desafíos enfrentan al vender o atender clientes?"
- Debate: Proponer soluciones a problemas comunes entre todos.

- **Retroalimentación individual:**

- Reuniones privadas con cada colaborador para discutir sus fortalezas y áreas de mejora.
- Usar un enfoque constructivo: reconocer lo que hacen bien y ofrecer sugerencias específicas.

Resultados esperados: Fomentar la autocrítica y el compromiso con el aprendizaje.

5. Elaboración de un Diagnóstico Final

Propósito: Consolidar la información recogida para diseñar una formación personalizada.

Contenido:

- Crear perfiles individuales y grupales basados en:
 - Nivel de habilidades (alto, medio, bajo).

- Conocimientos técnicos (productos, promociones, inventarios).
- Actitudes hacia el cliente (proactiva, pasiva, neutral).
- Proporcionar un reporte al líder con:
 - Resumen de fortalezas y debilidades.
 - Áreas prioritarias para capacitación.

Resultados esperados: Una visión clara del estado actual del equipo y una base para los pasos siguientes.

Las plantillas entregadas le ayudarán de forma permanente, pero al momento del diagnóstico final puede tomarlas como referente a la fecha que estén diligenciadas.

Herramientas y Recursos

1. **Formularios y plantilla:** Adjuntos
 2. **Guías de evaluación:** Crear listas de chequeo simples para las observaciones.
 3. **Software de ventas:** Revisar datos de herramientas como Excel o un CRM básico en el caso que cuente con ellas.
-

www.experienciasmayoristas.com