

# Gana cuando ganen los clientes.

Para que la venta virtual sea eficaz, los clientes deben ser lo primero.

## La distancia entre compradores y profesionales de ventas es cada vez mayor

La escucha activa es el rasgo que más valoran los compradores en un profesional de ventas, mientras que los gerentes de ventas ni siquiera tienen en cuenta esa aptitud al contratar personal. En nuestra última encuesta, solo un 27 %<sup>4</sup> de ellos dijo valorar la escucha activa. Los profesionales de ventas, presionados por la falta de tiempo, han recurrido a la tecnología y la automatización, pero estas herramientas han generado comunicaciones impersonales y procesos rígidos. Esos comportamientos negativos ya no son viables en el mundo de la venta virtual.

Antes de la pandemia, el 55 % de los vendedores nos había dicho que tenía dificultades para forjar relaciones sin reunirse en persona.<sup>4</sup> Pero, una vez más, los compradores no están de acuerdo. De hecho, están cada vez más satisfechos con el proceso de compra virtual. Si les preguntas a los profesionales de ventas, te dirán que están dando prioridad a los compradores, pero los compradores no piensan lo mismo.



<sup>1</sup>Harvard Business Review

<sup>2</sup>Informe sobre el estado de las ventas de Salesforce en 2019

<sup>3</sup>McKinsey & Company, Survey: Global B2B decision-maker response to COVID-19 crisis (Encuesta: Respuesta de los responsables de las decisiones globales a la crisis de la COVID-19), 20 de octubre, 2020

<sup>4</sup>Informe sobre el estado de las ventas de LinkedIn en 2020

## Filosofía de «los clientes son lo primero»

El modelo de «los clientes son lo primero» representa nuestra visión para el futuro de las ventas. Es un modelo que respeta tanto las expectativas y las necesidades cambiantes de los compradores en un mundo virtual como el tiempo y la experiencia de los profesionales de ventas. También se trata de una llamada a la acción para que todas las organizaciones de ventas modernas comiencen a dar prioridad al comprador.

**81 %**

de los profesionales más destacados dicen que siempre ponen al cliente en primer lugar.<sup>5</sup>

**75 %**

de los profesionales de ventas coinciden en que esta filosofía se distingue de la actitud general del sector de ventas.<sup>5</sup>



<sup>5</sup>Informe sobre el estado de las ventas de LinkedIn en 2020

## «Los clientes son lo primero» no es solo una filosofía, también es una práctica

### 1 Primero infórmate y luego define

Un profesional que pone al cliente en primer lugar siempre escucha y luego guía.

### 2 Comparte sin obstáculos

Un profesional de ventas que pone al cliente en primer lugar siempre lo empodera ofreciéndole información.

### 3 Resuelve, no vendas

Un profesional de ventas que pone al cliente en primer lugar siempre mide su éxito en función de los problemas resueltos en lugar de los productos vendidos.

### 4 Aporta valor

Un profesional de ventas que pone al cliente en primer lugar siempre formula los incentivos de manera que su éxito dependa del éxito del cliente.

### 5 Gánate la confianza

Un profesional de ventas que pone al cliente en primer lugar genera confianza priorizando las relaciones a largo plazo frente a las ganancias a corto plazo.



# Gana cuando ganen los clientes.

LinkedIn Sales Solutions

Para que la venta virtual sea eficaz, los clientes deben ser lo primero.

## Cómo aplicar la filosofía de «los clientes son lo primero» en LinkedIn



## El modelo «Los clientes son lo primero» funciona

LinkedIn Sales Navigator siempre ha ayudado a los profesionales de ventas a mejorar sus resultados...

**4 %**  
Mayores tasas de éxito<sup>6</sup>

**15 %**  
Más oportunidades<sup>6</sup>

**42 %**  
Mayor volumen de negocio<sup>6</sup>

**59 %**  
Ingresos influidos<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Estudio de LinkedIn sobre valores de referencia del rendimiento de la inversión en CRM

**+352 %**

de aumento en el interés en Sales Navigator<sup>7</sup>

... y nuestra capacidad de forjar y mantener relaciones por medios digitales es más necesaria que nunca.

Visita [lnkd.in/los-clientes-son-lo-primero](https://lnkd.in/los-clientes-son-lo-primero) y accede a más contenidos y recursos para adoptar el enfoque de «los clientes son lo primero».

<sup>7</sup> John Koetsier, «Social Distancing Software» (Software para el distanciamiento social), *Forbes*, 4 de abril, 2020