



Empodera a tus equipos de ventas en un momento de incertidumbre

La forma como el mundo hace negocios ha cambiado significativamente en los últimos meses. La mayoría de los trabajadores de oficina, incluido yo mismo, estamos trabajando ahora desde casa y contamos con el teléfono, el video y los eventos virtuales para relacionarnos con compañeros de trabajo y clientes. Y las ventas B2B, una profesión que aún dependía en gran medida de las relaciones cara a cara, ha sido catapultada a una nueva era, una era de ventas virtuales.

La buena noticia es que las habilidades necesarias para ser un buen vendedor cara a cara son las mismas que se requieren para vender de manera eficaz en un entorno virtual. Los vendedores más efectivos en realidad juegan un papel muy positivo y vital tanto para sus clientes como para posibles clientes: colocan a los compradores en primer lugar, son socios confiables y mantienen excelentes relaciones con sus clientes. Y ese enfoque es ahora más importante que nunca. Como vimos en la última recuperación en 2008, las relaciones en las que inviertes ahora serán las que transformarán tu negocio.

Del mismo modo, es la relación con sus equipos la que coloca a los líderes de ventas más efectivos por encima de sus pares. Los tiempos actuales ponen a prueba las relaciones que los líderes de ventas tienen con los profesionales de sus equipos. Últimamente, me hacen la misma pregunta como líder de ventas: ¿cómo estás guiando a tu equipo a través de esta situación sin precedentes?

En este momento estoy en el modo de aprendizaje avanzado: lo que he entendido en las últimas semanas es que los equipos de ventas desean recibir consejos que puedan poner en práctica, para seguir siendo los socios confiables para sus clientes que siempre se han esforzado en ser. Aquí dejo cinco acciones para mantener a sus equipos funcionando con normalidad y empoderar a sus profesionales.

5 acciones clave para que los líderes de ventas mantengan a los equipos funcionando con normalidad

1) Sé comprensivo

Sobre todo, comprende que todos (tus representantes, pares, colegas y clientes) experimentarán y procesarán lo que está sucediendo de diferentes maneras. Las personas pueden estar pasando por momentos muy difíciles en el plano personal incluso si no hablan abiertamente sobre el asunto, por lo que deberás ser sensible a esto. Pon en práctica tu habilidad de escuchar. Escucha para así comprender, en lugar de responder o juzgar.

Esfuézate en ser honesto y vulnerable. No tengo todas las respuestas en este momento. Nadie las tiene, y deberíamos decir esto a nuestros equipos. Solicita flexibilidad mientras navegamos el contexto actual.

2) Prioriza

Es perfectamente aceptable, incluso aconsejable, ser transparente y auténtico al reconocer los conflictos y los trastornos que todos enfrentamos tanto a nivel personal como profesional. También es fundamental reconocer que muchos de los objetivos de la empresa siguen siendo los mismos a pesar del entorno en el que nos encontramos. He descubierto que esta estabilidad ofrece una normalidad de la que su equipo probablemente dependa en momentos de cambio.

También es crucial comprender que ahora es el momento de ser proactivo. Sugiero trabajar con tu equipo para priorizar rigurosamente lo que es importante hoy, la próxima semana, el próximo mes y el próximo trimestre. La situación está cambiando de manera continua. Para asegurarme de que puedo abordar rápidamente estos cambios y estoy disponible para mi equipo, le he dado mayor prioridad a dejar más tiempo disponible en mi calendario. En este período incierto, he cambiado mi enfoque para dedicarle más tiempo a escuchar, tratando de comprender en detalle lo que están pasando los vendedores y ayudando a nuestro equipo a elaborar estrategias para comunicarse con nuestros clientes.

Determina, lo mejor que puedas, lo que tus clientes necesitan hoy y concéntrate en entregarlo. Ahora mismo, este enfoque es clave para mantener relaciones a largo plazo.

3) Comunica

La comunicación es el núcleo de la profesión de ventas, y como líderes, este es un momento para colocar esto en práctica y comunicarse lo máximo posible. Cuanto más estés disponible para los miembros de tu equipo y otros líderes de tu negocio, más lograrás transmitir una cultura de calma y confianza. Segmenta los equipos e intenta enviar videos cortos con mensajes personalizados de manera periódica. No te preocupes por la calidad: este es un momento en que el “hazlo tu mismo” es bienvenido y aceptado.

Asegúrate de entrar en contacto con frecuencia. Ya no podemos encontrarnos con personas en los pasillos o en la cocina de la oficina. Mantén una comunicación constante. Prueba diferentes formatos para ver cual funciona mejor. He optado por reuniones diarias con mi equipo y llamadas de videoconferencia breves pero frecuentes, ya sean individuales o con algunos miembros del equipo. La reducción del contacto físico no es una excusa para perder el contacto, sino todo lo contrario.

4) **Direcciona**

De todas estas acciones, esta es la más digna de mención, este es un momento para ser más prescriptivo con tu equipo. Ofrece a los representantes una estrategia a seguir y un tono a adoptar. Nosotros actuamos rápidamente y proporcionamos a nuestros representantes kits de mensajes para utilizar con clientes. En el escenario actual, los representantes de ventas necesitan orientación. Cuando perfeccionamos cuidadosamente nuestros puntos de discusión, ayudamos a los representantes a centrarse en ser útiles y a evitar que parezcan oportunistas en sus interacciones con los clientes. Instamos a los vendedores a dirigir cada llamada o interacción con una empatía genuina, preguntando a sus contactos: “¿Cómo estás?” y “¿Cómo puedo ayudarte?” Deja que la respuesta de la persona guíe tu próximo paso.

5) **Reconsidera el reconocimiento**

¿Cómo vas a recompensar y reconocer las victorias en este escenario? Esta es una de las muchas áreas que merece la pena revisar, de manera proactiva, en un momento en que cumplir las metas puede ser casi imposible para muchos representantes. Considera recompensar los comportamientos positivos. Por ejemplo, hemos pasado a reconocer a los equipos que ofrecen un valor excepcional para el cliente durante este difícil momento. También estamos premiando a los representantes que están utilizando este periodo para dedicarse a la capacitación. En general, considera lo que motiva y une a tu equipo de ventas durante los momentos difíciles.

Mantente actualizado y en control

Las empresas de todo el mundo están cambiando estrategias y adaptándose a las nuevas realidades. Muchas están pasando del modo de crecimiento al modo de supervivencia. ¿Puede tu producto o servicio ayudarlos a proteger los ingresos y mantener la estabilidad?

Ten en cuenta, siempre, que solo podemos controlar lo que está en nuestro control. Si no hay una oportunidad de ser útil hoy, espera un poco en lugar de distraer a las personas que están ocupadas y estresadas.

La compasión es algo poderoso. Cuando la pones en práctica con otros, es más probable que ellos la ejerzan en sus propias interacciones, y a través de esto todos nos volvemos más conectados.

Jonathan Lister

VP Global Sales Solutions & Country Manager de LinkedIn Canadá

Artículo publicado originalmente en inglés en <https://www.linkedin.com/business/sales/blog/b2b-sales/empowering-your-sales-teams-in-a-time-of-uncertainty>

