

PROCEDIMIENTO COMERCIAL NIVEL I



OBJETIVO



Fortalecer las habilidades de comunicación, presentación y acercamiento comercial del personal de servicio durante visitas en frío a establecimientos comerciales, generando confianza, profesionalismo y oportunidades de generar clientes nuevos.



SUPERAR EL MIEDO

- El miedo desaparece cuando entendemos que hablamos con conocimiento, profesionalismo y con la intención de aportar valor. Cada conversación es una oportunidad para generar confianza, aprender y crecer. La seguridad se transmite desde la actitud, y quien cree en el servicio que ofrece, habla con seguridad y convicción.



SPEECH #1 Administrador o encargado

Saludo (Muy buenos días/tardes). Mi nombre es _____, representante de Grupo Scanner Security. Mi presencia obedece a dar a conocer cómo la prevención del delito puede ayudar al crecimiento, protección y estabilidad de su establecimiento comercial/negocio.

Actualmente, muchos negocios enfrentan situaciones relacionadas con la criminalidad:

- Violación a los acuerdos de confidencialidad
- Violación a la ley de datos
- Hurto
- Robo
- Asalto
- Homicidio
- Asesinato
- Extorsión
- Secuestro
- Sicariato

¿Sería tan amable de indicarme si el propietario o la persona encargada de tomar decisiones sobre la seguridad del establecimiento se encuentra disponible?



SPEECH #2 Dueño de negocio

Saludo (Muy buenos días/tardes). Mi nombre es _____, representante de Grupo Scanner Security. Mi presencia obedece a dar a conocer cómo la prevención del delito ayuda al crecimiento, continuidad y protección de los establecimientos comerciales.

Actualmente, muchos negocios enfrentan situaciones relacionadas con la criminalidad:

¿Me permitiría unos minutos para explicarle brevemente cómo funcionan nuestros servicios y cómo podrían adaptarse a su negocio?”

Entre nuestros servicios masivos se encuentran:

- Monitoreo de alarma.
- Vigilancia Smart Basic.

Nuestro objetivo principal es ayudar a que los negocios puedan operar de forma más segura, organizada y protegida.



MANEJO DE OBJECIONES

Si el cliente dice:

“Ya tengo servicio.”

Respuesta: “Excelente, eso demuestra la importancia que le da a la protección de su negocio. Nuestro objetivo también es complementar y fortalecer los procesos preventivos existentes ya que contamos con diferenciadores para la prevención del delito.”

“No tengo tiempo.”

Respuesta: “Lo entiendo perfectamente. Solo deseo dejarle información breve para que pueda revisarla cuando tenga disponibilidad.”

“No estoy interesado.”

Respuesta: “Comprendo. De igual manera, agradezco su tiempo y quedamos a disposición ante cualquier necesidad futura relacionada con seguridad y prevención.”



MANEJO DE OBJECIONES

Si el cliente dice:

“Es muy caro.”

Respuesta: “NO es caro y lo demuestro, ya que la propuesta de implementación debe ser contemplada para el tiempo mínimo de su vida útil de 60 meses al igual que el costo de servicio que oscila en \$1,20 diario por su seguridad.

“Ya tenía sus servicios y no fue una buena experiencia.”

Respuesta: “Lamentamos mucho que haya tenido una experiencia negativa anteriormente. En Grupo Scanner Security trabajamos alrededor de 260 funcionarios las 24 horas los 365 días del año. Nos gustaría tener la oportunidad de demostrarle que por un error, no se puede opacar todo el trabajo de una organización”.





MANEJO DE OBJECIONES

Escucha, comprende y ofrece soluciones que generen confianza.



OBJETIVO
Transformar objeciones en oportunidades



1 OBJECCIÓN DEL CLIENTE

✓ RESPUESTA SUGERIDA

“Ya tengo servicio.”

“Excelente, eso demuestra la importancia que le da a la protección de su negocio. Nuestro objetivo también es complementar y fortalecer los procesos preventivos existentes ya que contamos con diferenciadores para la prevención del delito.”

2 OBJECCIÓN DEL CLIENTE

✓ RESPUESTA SUGERIDA

“No tengo tiempo.”

“Lo entiendo perfectamente. Solo deseo dejarle información breve para que pueda revisarla cuando tenga disponibilidad.”

3 OBJECCIÓN DEL CLIENTE

✓ RESPUESTA SUGERIDA

“No estoy interesado.”

“Comprendo. De igual manera, agradezco su tiempo y quedamos a disposición ante cualquier necesidad futura relacionada con seguridad y prevención.”

4 OBJECCIÓN DEL CLIENTE

✓ RESPUESTA SUGERIDA

“Es muy caro.”

“NO es caro y lo demuestro, ya que la propuesta de implementación debe ser contemplada para el tiempo mínimo de su vida útil de 60 meses al igual que el costo de servicio que oscila en \$1,20 diario por su seguridad.”



La clave no es evitar la objeción, sino responder con argumentos claros, empáticos y enfocados en el **valor de la seguridad.**