

CLAVES PARA LA GESTION COMERCIAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA

¿QUE HACER PARA CERRAR LA VENTA?

Pedro se dispone a mostrar la estancia al Sr. Juan. Entra primero y, con gestos orgullosos, extiende los brazos y aspira aire con entusiasmo antes de hablar.

–Pase, pase. Verá que la habitación es como le dije: de forma perfectamente circular, armoniosa y diáfana.

Así era, además de tener seis puertas equidistantes entre sí. Lo cual observó el Sr. Juan.

–Ya veo. Y con un montón de puertas.

Pedro, un poco contrariado, se gira para mirar al Sr. Juan.

–La verdad –comenta el Sr. Juan retrocediendo hacia la puerta por la que entraron, ahora con intención de salir– es que la esperaba algo más pequeña.

Pedro, rápidamente rodea al Sr. Juan, llega hasta la puerta y la cierra con decisión. Mientras suelta el picaporte, su mente escoge el mejor argumento para rebatir la objeción.

–Debe tener en cuenta que está desamueblada. El efecto del vacío hace que parezca mayor.

–Comprendo. Pero, por otro lado –espeta el Sr. Juan algo impaciente–, no tiene ventanas; sólo puertas.

Pedro empieza a sudar un poco. Busca la forma de zafarse de tal

problema y, de repente, observa que el Sr. Juan clava su mirada en la puerta adyacente a la anterior, como preso que reconoce una escapatoria.

En el instante preciso, a Pedro se le ocurre una defensa y se abalanza con esforzado disimulo sobre esta segunda puerta, como un guardameta de fútbol sobre el balón.

–Lo cual es una ventaja –resuelve Pedro, a la vez que cierra esta otra puerta–. La ventaja es que el clima luminoso que busca lo logrará con una iluminación exclusivamente artificial, sin cambios en las sombras debido al paso de las horas.

El Sr. Juan observa a Pedro. Se le ha salido la camisa con el estiramiento, piensa.

Mientras Pedro arregla su aspecto con disimulo, el Sr. Juan echa a caminar en dirección contraria, hacia la otra puerta contigua a la primera.

El ruido de los zapatos al pisar sobre el suelo hace que Pedro resople y se preocupe.

–¿Qué estará pensando ahora? –masculla en voz baja.

–Perdone, pero no es el color de paredes que me imaginaba –comenta el Sr. Juan encogiéndose de hombros mientras posa su vista huidiza en el vano de la tercera puerta.

Pedro, angustiado, teme porque duda de que le de tiempo a llegar hasta la puerta para cerrarla, así que se bloquea y grita:

–¡Espere! Lo del color lo podemos arreglar –dice Pedro con cierto desaire mientras se dirige a la puerta con intención de cerrarla también.

El Sr. Juan gira su cabeza hacia Pedro, le mira con paciencia y le persigue con sus atentos ojos mientras Pedro se dirige, caminando pesadamente, hasta la puerta. Llega y la cierra.

Un silencio se apodera de la estancia. Pedro se gira sobre si mismo y observa que aún quedan tres puertas abiertas en la habitación. Se siente cansado, parece un ratón dando vueltas en su tambor, pero sin avanzar en la buena dirección.

–Se puede arreglar –repite.

–Sr. Pedro, –replica el Sr. Juan mientras se dirige despacio a la cuarta puerta– estoy seguro de que Vd. estará de acuerdo en que nos conviene cerrar el trato hoy. ¿No le parece Sr. Pedro?

Pedro le mira con alegría contenida y, de forma irreflexiva, sigue los pasos al Sr. Juan mientras le responde.

–¡Claro! Claro.

–Entonces –prosigue el Sr. Juan, cerrando ahora él la puerta que tienen ambos delante– entiendo que cuando dice que se puede arreglar, quiere decir que lo pintará de otro color sin cargo alguno ¿no es verdad Sr. Pedro?

–Bien, si Vd. está dispuesto a firmar hoy, entonces...–

–Bien, bien, sin embargo... –se lamenta el Sr. Juan mientras se acaricia el mentón con su mano derecha.

–Sin embargo... –responde con voz entrecortada Pedro.

–Sin embargo no hemos hablado de la forma de pago. –completa el Sr. Juan, dirigiéndose hacia la penúltima puerta.

–Eso no es problema. Tenemos un servicio de asesoramiento gratuito para conseguir que la cobertura de la hipoteca sea del 100%.

–Muy bien –comenta con resolución el Sr. Juan–. Entonces debe saber, Sr. Pedro, que dado que voy a pagar al contado, Uds. no tendrán que asumir ese asesoramiento, ¿no es cierto?

Pedro, que oliendo el cierre, tiene dificultad en escuchar, no advierte las intenciones del Sr. Juan. Por ello, contesta con la obvia respuesta.

–Sí, sí, claro.

El Sr. Juan toma el picaporte con su mano izquierda y cierra la penúltima puerta lentamente. Acto seguido mira desafiante a Pedro y luego, tras mirar hacia la última puerta abierta de la habitación, pasa el brazo por los hombros de Pedro y le invita a pasear hasta la única salida que queda en la sala mientras concluye:

–Sr. Pedro, veo que todos los temas han quedado cerrados. En una circunstancia como esta, en la que no es preciso

involucrar en absoluto a terceros, acordará Vd. conmigo que lo normal es que yo le pida un 15% de descuento.

Pedro, con ojos de sorpresa y contrariado, articula los labios para contestar. Pero no le da tiempo, y el Sr. Juan prosigue hablando mientras, antes de salir definitivamente de la habitación, hace una leve parada y mira a Pedro.

—Sin embargo, Sr. Pedro, firmaré ahora mismo con solamente un 10% de descuento, o bien con un descuento del 8% y la escritura a su cargo.

Las dos persona salen de la habitación y cierran la puerta tras de sí. La sala queda oscura, indiferente, como un escenario de teatro tras una actuación.

Cada venta tiene su habitación llena de puertas. Si no nos aseguramos de cerrarlas todas antes de acompañar al cliente por la última, éste tendrá tantas puertas por donde escaparse que no podremos orientar la venta de forma directa, teniendo que tomar otros caminos más tortuosos y cerrar las salidas a salto de mata.

Asegúrate de hacer las preguntas adecuadas para saber qué necesita el comprador. Y luego, establece la concordancia entre cada una de tus ventajas con cada una de esas necesidades y cierra las puertas. Una a una.

He aquí un guión a modo de ejemplo: ¿Verdad que me ha dicho que lo quiere grande? Pues es grande (puerta cerrada); ¿Verdad que me ha dicho que lo quiere azul? Pues es azul (puerta cerrada); ¿Verdad que me ha dicho que lo quiere bueno? Pues es bueno (puerta cerrada). Siendo todo lo anterior correcto, ¿si nos entendemos en el precio, acepta?

Cada puerta es una objeción que se puede prever y que debemos trabajar hasta que el cliente vea la concordancia y la asienta, **incluso verbalmente, con la ayuda de los pequeños cierres parciales.**

El cierre propiamente dicho, es decir, solicitar el pedido, es un instante en el tiempo **si se cierran bien todas las puertas menos una, que suele ser el precio, y aquí se propone una conclusión, que suele ser una elección de alternativa.**

El cierre es un dilatado imposible si dejamos que la habitación tenga tantas puertas abiertas que **no haya forma de guiar al comprador por ella sin que se escape.**

Usa la habitación como aliada si no la quieres sufrir como enemiga.

José Antonio Hernández