

PASOS A SEGUIR PARA GENERAR LA VISITA COMERCIAL A TRAVÉS DE LOS MANTENIMIENTO DE GAS Y/O LUZ

El primer paso es que todo el personal de la empresa sea consciente que las directivas van dirigidas hacia conseguir una venta final y al cumplimiento de objetivos de “Soluciones integrales” Endesa entre otros productos. Hasta ahora nos centrábamos en realizar correctamente el mantenimiento anual y que el cliente quedara satisfecho y contento de la tarea realizada, hoy en día no solamente tenemos que conseguir que el cliente quede satisfecho, sino que sumamos abrir las puertas sutilmente al comercial que irá posteriormente a finalizar la venta.

Resaltamos la importancia de entrar en la casa de los clientes como técnicos de gas ENDESA para realizar el mantenimiento anual. En estos momentos, el cliente ve reflejada la figura de un profesional y experto en la materia que le aconsejará en cualquier alteración del aparato y su funcionamiento.

Mientras nos disponemos a realizar el mantenimiento es muy importante realizar una “radiografía” del estado de la instalación, los años del equipo, de los usuarios que viven, si son inquilinos o titulares, si tienen niños, animales de compañía, etc.

Seguidamente, se genera un vínculo relacional y una **CONFIANZA** para poder llevar al usuario a donde deseamos. La mejor forma de crear este vínculo es realizar las preguntas abiertas con toda la información que hemos obtenido del estudio previo (radiografía), entonces podremos ver si practican algún deporte, sus aficiones, etc.

Luego entraremos más en la materia con preguntas – confirmaciones

Unos ejemplos que funcionan, podrían ser:

- “¿Vaya, estas consumiendo mucha luz verdad?, ¡Te deben de llegar unas facturas muy elevadas!”
- “¿Upps... ya tiene sus años esta caldera verdad?, Incluso la instalación actualmente estaría fuera de normativa”

Conseguir que el cliente nos atienda durante un minuto es nuestro siguiente objetivo. Es con esta parte previa a la confianza donde tenemos que trabajar la vista posterior de nuestros comerciales.

La fase más común en esta fase es confirmar al usuario que la caldera está perfecta y el mantenimiento es correcto. Si pronunciamos esta frase anularemos totalmente la visita comercial, así que está totalmente prohibida!!!

Tenéis que conseguir ver si el aparato tiene una vida superior a 8 – 10 años, si la eficacia energética es inferior, ya que entonces el **CONSUMO** es superior. Nos pasa lo mismo en la **SEGURIDAD**, ya que debido a los años y funcionamiento el equipo no es tan eficaz.

Para resolver estas incidencias actualmente existen nuevos productos con alta tecnología que nos ayudan a consumir menos y estar más seguros en nuestras viviendas.

¿Cómo le podemos conseguir la visita al comercial?, Tenemos que dejar la puerta de la negociación lo más abierta posible.

AYUDAR al cliente,

“mira, el aparato de aire acondicionado tiene algunas carencias y esto provoca un mayor consumo; en la empresa tenemos un profesional del sector de ahorros energéticos, le detallaré el informe por el sistema y él se pondrá en contacto con usted”.

Si te pregunta si la visita es gratuita es el momento de comentarle si pagaría algún precio por su tranquilidad!! Sin esperar a que responda, le decimos que introduciremos el aviso en el sistema como prioritario y que no tendrá ningún coste para él.

De esta manera queda el cliente contento, por haber detectado posibles defectos y darle soluciones para solventarlos.

Cada mantenedor tiene que conseguir encontrar su estrategia para conseguir el objetivo de esta visita, esto solamente es un patrón de inicio y a partir de aquí hará falta experimentar, poner a prueba y modificar a medida de cada uno de vosotros los diferentes conceptos.

No nos tenemos que quedar atrás, es importante la formación continuada y conocer los productos de “Soluciones Integrales”, remarcar mucho los beneficios de descuentos, cobros en la factura, fraccionamientos, etc. Nosotros no tenemos que informar al cliente sobre esto pero nos ayudará a tener poco a poco más confianza para un segundo paso comercial.

LA VENTA DEL TÉCNICO