

AUTOMATIZACIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS

Mediante la automatización de los esfuerzos comerciales de su empresa, puede hacer previsiones de forma eficaz, hacer un seguimiento y ejecutar los pedidos; analizar las tendencias de las ventas y los competidores; gestionar los ciclos de venta y comunicarse con los representantes de ventas que se hallan en la oficina o en ruta.

Estos servicios, que se conocen en general como **automatización de la Fuerza de Ventas** (Sales Force Automation o **SFA**), utilizan la tecnología basada en Internet para reducir el trabajo administrativo e incrementar la productividad del equipo de ventas. A continuación, puede leer cómo la SFA puede ayudar a su equipo de ventas a dirigir las tendencias comerciales, gestionar de forma eficaz la información del cliente e incrementar el número de llamadas cualificadas de ventas.

Además, posibilita que su empresa estandarice los procesos y herramientas comerciales a fin de ofrecer al cliente una experiencia de ventas consistente y personalizada a través de múltiples contactos, incluyendo la Web, el teléfono y el correo electrónico. Finalmente, los jefes de niveles superiores pueden utilizar las herramientas para hacer un seguimiento del personal comercial y el rendimiento por línea de producto.

La automatización de la Fuerza de Ventas (**SFA**) puede resultar útil para que sus agentes comerciales guíen a sus clientes a través del ciclo de ventas, desde la prospección inicial hasta el servicio post-venta. Las **soluciones SFA** prestan ayuda a sus agentes comerciales mediante herramientas de gestión de contactos y planificación, la integración con las operaciones de cumplimiento del pedido, la información del producto y la competencia y el soporte técnico posterior a la venta.

FUNDAMENTOS DE LA AUTOMATIZACIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS

- Herramientas completas de gestión de contactos, dirección y contabilidad
- Rápida distribución de la información compartida de llamadas comerciales
- Capacidad de ampliación para dar soporte a un creciente equipo de ventas
- Herramientas para previsiones precisas de las ventas y la demanda
- Mejor calidad y consistencia de los datos
- Sencilla administración y capacidad de conexión
- Medición y generación de informes puntuales de los objetivos de ventas individuales

Las ventajas de las soluciones de automatización de personal comercial (SFA) incluyen un acceso más sencillo al conocimiento del cliente, canales de ventas adicionales, mejores procesos de ventas y mayor satisfacción y fidelidad del cliente.

1. Acceso más sencillo al conocimiento del cliente:

A medida que su base de clientes crezca, su empresa puede recopilar y organizar datos como el comportamiento de compra, los patrones del mercado y la toma de decisiones que están detrás de las compras. La SFA habilita a sus equipos de ventas con información del cliente en tiempo real y ayuda a su empresa a identificar y capitalizar los patrones de adquisición del cliente.

2. Canales de venta adicionales:

Además de los canales de venta tradicionales (como el teléfono, el fax y los contactos personales) una solución SFA basada en Internet abre a sus agentes comerciales nuevas rutas hacia los clientes, incluyendo el correo electrónico, las comunicaciones basadas en la Web (como los salones de chats y los tableros de mensajes) y las comunicaciones móviles, como los asistentes digitales personales.

Estos nuevos canales mejoran la capacidad de los equipos de ventas para ubicar y promocionar los productos y les permite cerrar los negocios más rápidamente.

3. Mejor proceso de ventas:

Una solución SFA permite a los agentes comerciales realizar ventas de forma más eficaz. Los equipos comerciales equipados con la información del producto generada dinámicamente, actualizada al minuto y personalizada para el cliente, podrían adaptar sus propuestas de ventas e incrementar sus probabilidades de cerrar el negocio.

4. Mayor satisfacción y fidelidad del cliente:

La SFA ofrece a su equipo comercial un método centrado en el cliente que puede ayudarle a identificar y dar servicio a los clientes más rentables, así como a reforzar las tendencias de ventas.

Nuestra empresa posee un sistema para **Automatizar la Fuerza de Ventas** altamente utilizado en Hispanoamérica. Este sistema esta pensado para ayudar a los equipos de ventas a mejorar su productividad.

Natalia Paris

Director de Ventas

CRM ESPAÑOL

natalia@frontaction.com

<http://www.frontaction.com>