



EMPREENEDONA
SOM COMUNITAT

 **SERVIZIAL**



Hola, sóc la Carla Marco

De formació artística, sempre he estat una enamorada de les vendes i l'activitat comercial. Des de petita he estat vinculada en el món comercial.

He pogut viure aquesta professió en diferents perspectives. Des de recorre els carrers a «porta freda» a passar per l'empresa multinacional on, m'he envoltat de grans professionals. Fa 4 anys que acompanyo a petites empreses a professionalitzar-se en les vendes i l'activitat comercial.

Em defineixen com una persona inquieta i inconformista, però serena i pacient per esperar que les coses arribin en el moment que toca. O sigui, amb dosis de resiliència, actitud desenvolupada, per la meva trajectòria comercial.

Això sí, sempre he estat una propulsora de per què les coses passin s'ha de passar a l'acció i moure fitxa.



LES FASES D'UN PROCÈS DE VENDA

CREIXAMENT PERSONAL

LES 5 DECISIONS DE LA COMPRA

TEMPS DE DECISIÓ DE COMPRA
PREU

PRODUCTE
EMPRESA

VENEDOR

PLA
D'ACCIÓ

1
OBJECTIU
DE
COMPROMÍS

2
HABILITATS
INTERPERSONALS

3
FER LES
MILLORS
PREGUNTES

4
ACORDAR
UNA
NECESSITAT

5
VENDRE
L'EMPRESA

6
VENDRE
EL
PRODUCTE

7
DEMANAR
EL
COMPROMÍS

8
CONFIRMAR
LA
VENDA

9
REPASSAR
LA
VISITA



<h1>1</h1> <p>OBJECTIU DE COMPROMÍS</p>	<h1>2</h1> <p>HABILITATS INTERPERSONALS</p>	<h1>3</h1> <p>FER LES MILLORS PREGUNTES</p>	<h1>4</h1> <p>ACORDAR UNA NECESSITAT</p>	<h1>5</h1> <p>VENDRE L'EMPRESA</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Fita que ens fixem d'obtenir del client. Un acord que fa avançar el procés de la venda. • Analitzar les necessitats del client. 	<ul style="list-style-type: none"> • No es pot vendre el producte si abans no has creat un vincle emocional/confiança amb el client 	<ul style="list-style-type: none"> • Pensa que el que dius no te molta importància, el que realment te importància és el què preguntes. • S'ha de investigar mitjançant preguntes, què ven i com ho ven. 	<ul style="list-style-type: none"> • Descobrir almenys tres necessitats altes per el teu producte. • El client ha de percebre que nosaltres tenim la millor solució. 	<ul style="list-style-type: none"> • La història de l'Empresa es la principal eina per poder posicionar-te en el mercat davant la nostra competència.

EL VENEDOR

Aquest punt és el més important de tot el procés de la venda, ja que si no es transmet un vincle de confiança la resta de passos no procedeixen.





Bridge es un modelo desarrollado por Alex Galofré y Ferran Ramon-Cortés | © 2009 Instituto de Comunicación



MODEL BRIDGE

DOS EIXOS

RACIONAL

PRESA DE DECISIONS



EMOCIONAL



MODEL BRIDGE
DOS EIXOS

RITME VITAL

R E F L E X I U

A C T I U



MODEL BRIDGE
4 ESTILS

R A C I O N A L

TERRA



FOC

R E F L E X I U

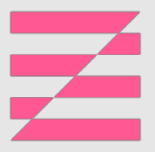
A C T I U

AIGUA



AIRE

E M O C I O N A L



**COM ENS
VEUEN I COM
ENS PODEN VEURE**



CARACTERÍSTIQUES

TERRA



Exacte
Assenyat
Sistemàtic
Formal
Discret
Cautelós



La terra pot ser
fèrtil!...



Exacte
Assenyat
Sistemàtic
Formal
Discret
Cautelós



CARACTERÍSTIQUES

TERRA



... però també àrida.

Quadriculat
Distant
Paralitzador
Molt crític
Tancat
Desconfiat



CARACTERÍSTIQUES

FOC



Ràpid
Eficaç
Valent
Energètic
Lluitador
Transparent

El foc pot ser energètic...



CARACTERÍSTIQUES

FOC



també cremar.
rònd...

Manaire
Rotund
Brusc
No escolta
Pressiona
Discussidor



Ràpid
Eficaç
Valent
Energètic
Lluitador
Transparent



CARACTERÍSTIQUES

AIGUA



L'aigua pot fluir

i adaptar-se...

Serè
Empàtic
Cooperant
Tenaç
Que escolta
Mediador



CARACTERÍSTIQUES

AIGUA



Indecís
Insegur
Tossut
Resignat
Difós
Es col·lapsa

... però
també
estancat-se.

Serè
Empàtic
Cooperant
Tenaç
Que escolta
Mediador



CARACTERÍSTIQUES

AIRE



L'aire pot refrescar...



Apassionat
Positiu
Obert
Sociable
Captivador
Dinamitzador



CARACTERÍSTIQUES

AIRE



Exagerat
Protagonista
Caòtic
Dispers
Variable
Dependent del
reconeixement

... però també esgotar.



Apassionat
Positiu
Obert
Sociable
Captivador
Dinamitzador





Quadriculat
Distant
Paralitzador
Molt crític
Tancat
Desconfiat



Exacte
Assenyat
Sistemàtic
Formal
Discret
Cautelós

Ràpid
Eficaç
Valent
Energètic
Lluitador
Transparent



Manaire
Rotund
Brusc
No escolta
Pressiona
Discussidor

Indecís
Insegur
Tossut
Resignat
Difós
Es col·lapsa



Serè
Empàtic
Cooperant
Tenac
Que escolta
Mediador

Apassionat
Positiu
Obert
Sociable
Cautivador
Dinamitzador



Exagerat
Protagonista
Caòtic
Dispers
Variable
Dependent del
Reconeixement



TIPUS DE PERFILS

PUR



1 PREFERÈNCIA

TERRA



FOC



AIGUA



AIRE



TIPUS DE PERFILS

DUAL



2 PREFERÈNCIES

TERRA FOC



TERRA
AIGUA



FOC
AIRE



AIGUA AIRE



TIPUS DE PERFILS

MÚLTIPLE



3 | 4 PREFERÈNCIES



COMUNICACIÓ AMB CADA ESTIL



COMUNICACIÓ



Arguments – Conclusions.
Tota la informació.
Molt detall.
Fets objectius.
Opcions.

Context i antecedents.
Relat narratiu.
Experiències viscudes.
Buscar l'entorno.
Evitar conflicte.



Titulars – Arguments.
3 ó 4 dades essencials.
Proves.
Conclusions.
Aposta clara.



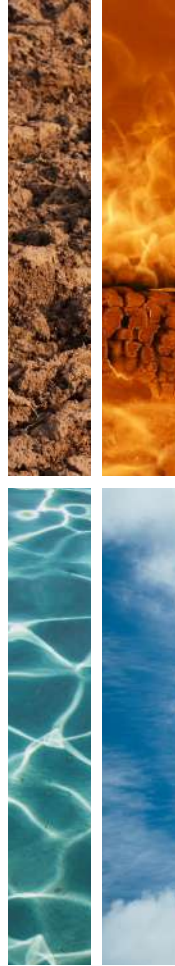
Una "gran idea".
Visió global.
Estimular.
Visualitzar.



COMUNICACIÓN



DADES
HISTÒRIES



TITULARS
IMATGES



ASSERTIVITAT DES DELS ESTILS



ASSERTIVITAT

COM ÉS?

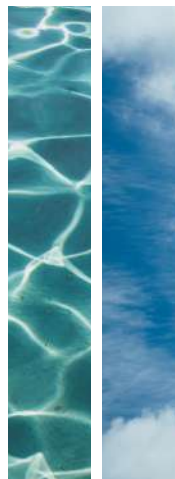


Missatge clar.
Fred i despullat d'emociones.



Missatge directe.
Sense embuts ni preàmbuls.

Missatge difós.
Missatges implícits.



Molts missatges.
Sobre explicació.



ASSERTIVITAT COM ÉS?



Missatge clar.
Fred i despullat d'emociones.

ASSERTIVITAT OBJECTIVA

ASSERTIVITAT EDULCORADA

Missatge difós.
Missatges implícits.



Missatge directe.
Sense embuts ni preàmbuls.

ASSERTIVITAT EN VENA

ASSERTIVITAT ENMASCARADA

Molts missatges.
Sobre explicació.



IDENTIFICANT ESTILS



Para:
Cc:
Asunto:
De:

Buenos días,

A fin de dar cumplimiento a lo que establecen los artículos 13 y 14 del reglamento general de la Ley de contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto 1098/2001 de 12 de Octubre, y comprobar que su empresa se encuentra al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, les solicitamos los siguientes certificados (a efectos de lo previsto en la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas):

1. Certificado de estar al corriente de las obligaciones tributarias.
2. Certificado de estar al corriente de las obligaciones de la Seguridad Social.
3. Certificado de estar al corriente de las obligaciones tributarias con la Generalitat de Catalunya.

Cordialmente,

Para:

Cc:

Asunto:

De:

Adjunto las facturas del mes de febrero.

Saludos,

Para:
Cc:
Asunto:
De:

Buenos días Alberto,

Mi nombre es María González, coordinadora del área de finanzas de *. Encantada de saludarte.

Te escribo para comentar el pago de la factura **34/2017**. Al revisar el saldo de las ponencias he detectado que esta factura no está correctamente entrada en el sistema y, por este motivo, hemos pagado un importe de **424€** cuando la factura se emitió por **340€**.

Si te parece bien, he valorado que la mejor opción es restar la diferencia (**-84€**) en el pago de la próxima factura. De este modo, nos ahorramos que tramites una transferencia a nuestra cuenta bancaria.

Dime si estas conforme por favor.
Siento las molestias y gracias por la ayuda.

Saludos y hasta pronto,

Para:
Cc:
Asunto:
De:

Hooooooooooola Alberto !!!!!!!

Perfecto los pagos !!!

La factura pendiente... ya la tienes (en documento adjunto)!

FELIZ VERANO... y sobretodo feliz vuelta.

Un abrazo!!!!!!!!!!

EL QUE PUC OBSERVAR



EXPRESSIÓ

TERRA 

CARA

Expressió facial escasa.

MIRADA

Mirada interior,
desconnectada.



COS

Poc moviment i
postura formal.



CARA

ExpresSió facial dura.

MIRADA

Mirada directa,
penetrant.



COS

Moviment
corporal actiu i
decidit.



EXPRESSIÓ

AIGUA 

CARA

Expressió facial
transparent.



MIRADA

Mirada pacífica,
afectuosa.



COS

Poc moviment
corporal i
suau.



CARA

Expressió facial
expansiva.

MIRADA

Mirada viva,
dispersa.



COS

Molt moviment
i molta
gesticulació.



QUÈ PUC OBSERVAR



FACIAL

Expressió facial escassa.
Mirada interior, desconnectada.

COS

Poc moviment i postura formal.



FACIAL

Expressió facial dura.
Mirada directa, penetrant.

COS

Moviment actiu i decidit.



FACIAL

Expressió facial transparent.
Mirada pacífica, afectuosa.

COS

Poc moviment i suau.

FACIAL

Expressió facial expansiva.
Mirada viva, dispersa.

COS

Molt moviment i
molta gesticulació.





TERRA

- Realitza una curiosa preparació anticipada i porta les coses per escrit.
- Redueix la velocitat al parlar.
- Regula l'entusiasme i l'expressivitat no verbal.
- Facilita evidències basades en fets objectius
- Sigues rigorós en les teves explicacions
- Tingues mesura amb la distància física
- Tracta amb serenitat els temes d'importància.
- Respecta les seves rutines.

FOC

- Sigues directe i decidit.
- Agilitza el teu discurs.
- Enfoca't en la essència de les coses.
- No et prenguis de forma personal el seu estil molt directe.
- Ves al gra, evitant preàmbuls i rodejos.
- Sigues transparent i ferm en la teva postura.
- Mantingues la conversació allunyada d'expressions emocionals.





AIGUA

- Preveu suficient temps per la conversació.
- No siguis excessivament directe i pregunta més que afirmar.
- Escolta amb paciència i al seu ritme.
- No pressionis per obtenir respostes en el moment.
- Sigues molt conscient del teu impacte.
- Busca solucions en les que tinguis en compte la seva aportació.
- Aprecia la seva contribució.
- Demana la seva opinió i permet temps per la seva resposta.

AIRE

- Reconeix les seves idees i la seva creativitat.
- Mantén-te flexible i obert en la conversació.
- Permet una exploració creativa abans de voler concretar.
- Implica't personalment i no et quedis en el paper d'observador.
- Utilitza codis i elements visuals en la comunicació.
- Evita les rutines.
- Aproxima't amb entusiasme i obertura.
- Evita excessius detalls.



“No deixis per demà el que
puguis vendre avui”





Carla Marco
carla@servizial.es
T. 625.442.043



Gràcies

