



## LA OPORTUNIDAD COMO ARGUMENTO DE VENTAS

Nº 1803

DOCUMENTOS PLANNING®

Por: Carlos Alberto Mejía Cañas  
Consultor / Gerente

En todo proceso de venta de bienes o de prestación de servicios existe un elemento frecuentemente sensible alrededor de la oportunidad en la entrega del bien o servicio que se comercializa. Aún para calidades y precios comparables, dos bienes o servicios de igual contenido no tendrán el mismo valor percibido por el comprador si se trata de momentos de entrega o cumplimiento diferentes y, en ocasiones, bien distantes.

Aquí aparece un factor muy determinante del éxito de una venta/compra, especialmente en muchas cadenas de valor o producción, donde el tiempo de entrega es crítico en la generación de satisfacción, sea por simple conveniencia de quien lo recibe o por requerimiento técnico de un tiempo de entrega específico para la continuidad de un sistema de producción.

Independientemente del diseño, el contenido, las características, el precio y la calidad del bien o servicio, el tiempo de entrega puede hacer mucho en favor de la percepción de estar al frente de un valor y satisfacción superiores por parte del consumidor o, por el contrario, hacer perder todo el valor creado por el productor, generando una pérdida de

complacencia, de confianza y aún un motivo suficiente para la pérdida del cliente.

Tan importante, entonces, como el buen producto es la estrategia de entregas oportunas fundamentadas en una excelente logística<sup>1</sup>, donde intervienen varios elementos internos y externos a la empresa productora del bien o suministradora del servicio, como son, veámoslos por separado:

### Logística interna para entregas oportunas

- **Conocimiento de las normas legales que regulan la producción/prestación y comercialización de los bienes o servicios:** En este aspecto, todo comerciante (productor o comercializador de bienes y/o prestador de servicios) deben estar enterados de las normas legales o reglamentarias que corresponden a cada tipo de negocio, como es obvio, no es lo mismo la reglamentación para una guardería que para un parqueadero de vehículos. Especial cuidado debe tenerse con los productos perecederos o con los servicios relacionados con la salud.

---

<sup>1</sup> En este contexto entendemos la logística empresarial como el conjunto de los medios y métodos que permiten

llevar a cabo la producción, comercialización y **la entrega oportuna** de los bienes o de la prestación de los servicios.

- **Trámites y documentos al día:** Parece una recomendación no necesaria y obvia, sin embargo, en muchas empresas este es un talón de Aquiles. Documentos y trámites tales como: licencias y permisos, certificados de origen, documentos de embarque, instrumentos de pago, seguros diversos, etc., son indispensables en la optimización de los tiempos de entrega.
- **Coordinación entre ventas y producción:** Es parte de la sincronización necesaria al interior de una empresa: si los vendedores no consultan las capacidades y disponibilidades de las áreas de producción para satisfacer su demanda o si la producción no consulta los pronósticos de ventas y los pedidos, hay una desconexión que afecta gravemente la oportunidad de entrega, entre otros impactos de carácter financiero, comercial, operativo y de resultados económicos.
- **Coordinación en manejo de inventarios:** Como es también obvio, los inventarios de materia prima, producto en proceso y terminados, deben estar bien sincronizados entre producción, ventas y despachos para garantizar una óptima oportunidad de entrega.
- **Coordinación entre almacenaje, empaque, transporte y distribución:** Como en el caso de los inventarios, los procesos enunciados requieren también de buena coordinación para no afectar la oportunidad de las entregas: nada se gana con unas buenas ventas si no están acompañadas por oportunos despachos y entregas.

### Logística externa para entregas oportunas

- **Operadores logísticos confiables y experimentados:** Cuando intervienen operadores logísticos externos para la distribución, almacenaje y transporte de la mercancía, se requieren buenos contratos, respaldados en una gran experiencia para optimizar los tiempos de entrega. Un conocedor y experimentado operador logístico hace mucho en favor del diseño de rutas de entrega, establecer mínimos de almacenaje (mercancía en movimiento) y determinar los costos óptimos inherentes.
- **Disponibilidad de financiación para la producción y la comercialización:** Frecuentemente, si no se cuenta con recursos propios, los productores de bienes o los prestadores de servicios requieren disponer de un capital de trabajo apropiado al nivel de sus operaciones, para lo cual necesitan tener acceso a sistemas de financiación que le añadan fluidez a las ventas y las entregas.
- **Canales de distribución acreditados, organizados y confiables:** Existen diversos canales de distribución presenciales o virtuales, con ventajas, capacidades y costos diferentes para la atención a los clientes interesados en un bien o servicio. Estos canales deben estar lo suficientemente organizados y estructurados para que sean confiables para los consumidores y deben agilizar, en lo posible, los tiempos de asesoría al cliente final y de la entrega según lo acordado en el pedido, con la oportunidad requerida.



**La entrega oportuna es un excelente argumento de ventas**, el cual agrega gran valor y satisfacción a todo tipo de clientes y consumidores. Es una variable por explotar en forma competitiva y, en ocasiones, un enorme valor diferencial.

**Marzo 2018**

## Acerca de Planning

Planning es una empresa privada colombiana creada en 1997, que proporciona servicios especializados de consultoría e investigación, elabora publicaciones sobre estrategia y desarrolla y comercializa modelos de planificación y evaluación de la gestión, dirigidos a satisfacer las necesidades de la dirección superior.



**Servicios:** Si desea conocer más sobre nuestros servicios de asesoría y sistemas de inteligencia, pulse en cualquiera de los vínculos:

- ✓ [Competitividad y Estrategia](#)
- ✓ [Mercadeo Eficaz](#)
- ✓ [Valor agregado eficiencia y productividad](#)
- ✓ [Desarrollo de propuestas de valor](#)
- ✓ [Estrategia y Scorecard](#)
- ✓ [Inteligencia de Negocios](#)
- ✓ [Sistema Planner](#) - Costos, rentabilidad y gestión
- ✓ [Sistema Monitor](#) - Competitividad, estrategia y riesgo



**Recomiende a un amigo:** Si usted desea que alguien más reciba esta publicación, [pulse aquí](#) para entrar a la página de referidos.



**Información de contacto:** Para contactarse con nosotros [pulse aquí](#), escribanos a [info@planning.com.co](mailto:info@planning.com.co) o llámenos al teléfono (574) 4120600 en Medellín.

Síguenos en:

[twitter](#)

[facebook](#)