



LAS VENTAS DIRECTAS, “puerta a puerta”

Por Carlos Alberto Mejía C.
Consultor / Gerente

Por ventas directas entenderemos las que se hacen sin intermediarios ni canales, es decir, son las ventas que realizan los propios vendedores de la empresa cuando acceden al consumidor en el lugar donde vive o trabaja.

Cada vez es más frecuente este tipo de ventas, especialmente en productos masivos de consumo, como los de belleza, los de salud, algunos alimentos, prendas de vestir, entre otros. Se ha desarrollado tanto esta técnica que se pretende comercializar por esta vía un grupo amplio de bienes y servicios tangibles e intangibles, dado su excelente desempeño.

Veamos algunos de sus fundamentos y experiencias:

Las ventas directas, también conocidas como el cara a cara o el puerta a puerta, se fundamentan en que existen poblaciones independientes, masivas y frecuentemente de bajos recursos, que no acceden con facilidad a los sistemas comerciales tradicionales; estas agrupaciones de personas son el público ideal para el “puerta a puerta”.

Para lograr este objetivo es necesario el diseño riguroso del equipo de ventas y la supervisión y coordinación adecuados.

LOS VENDEDORES

Los vendedores suelen ser jóvenes que laboran a destajo, es decir, su ingresos dependen de la cantidad vendida, tienen un “garantizado” que se establece en condiciones mínimas, algunos gastos pagados como el desplazamiento a las zonas de trabajo, y el resto es el “comisionable” por ventas, el cual, con el tiempo, es creciente en monto y exigencia.

Estas personas reciben un entrenamiento especial sobre el reconocimiento de las zonas, las conductas de los clientes potenciales, los “habitantes” del lugar, los compañeros de zona, los momentos de verdad con el cliente, las situaciones de éxito, las de fracaso, el apoyo de unos a otros, las metas diarias, las motivaciones de ventas, los retos, etc.



Es algo verdaderamente riguroso, exigente y continuo. Todos los días, al comenzar la labor, reciben capacitación, motivación, entrenamiento (experiencias anteriores del equipo de ventas), fijación de metas y territorios. Y, al término del día, tienen la supervisión de lo realizado, con nueva motivación, nuevo entrenamiento y apoyo para superar momentos de desanimo y decadencia.

La labor es muy exigente pues deben recorrer y/o visitar muchas personas en el día para poder ser asertivos en un porcentaje razonable. Tienen metas que suponen gran superación y una continua presión. La mayor dificultad es la psicológica porque su labor conduce a muchos “rechazos o negaciones” y en ocasiones verdaderos portazos; pero este modelo de ventas realizado con **profesionalismo** ha demostrado ser tremendamente exitoso. **De hecho estos vendedores están capacitados para atender muchos tipos de públicos con diferentes productos, lo cual los vuelve muy versátiles.**

Este tipo de ventas se complementa con las llamadas “multinivel” donde cada vendedor suele atender a su grupo cercano de relacionados y a partir de éstos, por referenciación, se crece paulatinamente con las conexiones de unos miembros con otros, para formar un proceso continuo de referenciación y expansión en la cadena de ventas y vendedores. Los que fueron compradores, se vuelven con frecuencia grandes vendedores y forman su propia cadena. También las experiencias en este campo demuestran ser muy exitosas.

La mayor amenaza del sistema es la rotación de los vendedores, bien porque su talante no es de ventas, por su desgaste en las mismas, porque no son exitosos y económicamente no consiguen su aspiración o porque no se entienden con su supervisor. El hecho es que se experimentan niveles de rotación muy altos, lo cual hace el proceso de contratación y entrenamiento un punto delicado para la continuidad del sistema.

LOS SUPERVISORES

La labor de supervisión es la coordinación en sitio de los equipos “puerta a puerta”, esta relación es tan “delicada y dedicada” como la relación entre “mamá gallina y sus pollitos”, requiere tiempo, esfuerzo, perseverancia, paciencia, motivación, exigencia, buen trato y mucho estímulo.

Cada supervisor tiene a su cargo un grupo de vendedores y participa en comisiones por las ventas de todo el equipo, con condiciones también esencialmente variables, más que fijas. Normalmente los supervisores son vendedores exitosos en grupos previos, que desean formar su propia “cuadrilla” de ventas directas y subir un nivel en el escalón ascendente de su carrera. Los supervisores son los responsables directos por el avance y progreso de su equipo de ventas y ejercen labores de coordinación, entrenamiento, motivación, control y liderazgo.

LOS COORDINADORES

Lideran a un grupo de supervisores, y constituyen la pirámide de la cadena en la estructura de ventas puerta a puerta. Ellos son responsables por diseñar las zonas, verificar la calidad de la labor, el nivel de desempeño de la cadena y la efectividad del sistema, introduciendo nuevos productos en el modelo a medida que se desarrolla y expandiendo la organización de ventas a muchas zonas, productos y compañías en forma simultánea.

Este sistema de ventas puerta a puerta, si bien complejo y exigente, ha demostrado su vigencia e importancia. Su complemento con técnicas de telemercadeo y ventas a través de Internet lo están convirtiendo en una herramienta comercial muy importante.

Septiembre de 2008

Copyright © Planning S.A. Todos los derechos reservados.

Acerca de Planning

Si desea conocer más sobre este tema, [pulse aquí](#)

Planning S.A. es una empresa privada colombiana 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 links:

▪ [Consultoría](#) ▪ [Sistema de Inteligencia Monitor](#) ▪ [Sistema de Inteligencia Planner](#) ▪ [Otras publicaciones](#)

Recomienda a un amigo

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



Si quiere cancelar su suscripción, [pulse aquí](#), y será removido de nuestra base de datos.

www.planning.com.co