

# CONVIERTA GERENTES DE VENTAS EN LÍDERES DE VENTAS

Con la tecnología adecuada



# Introducción

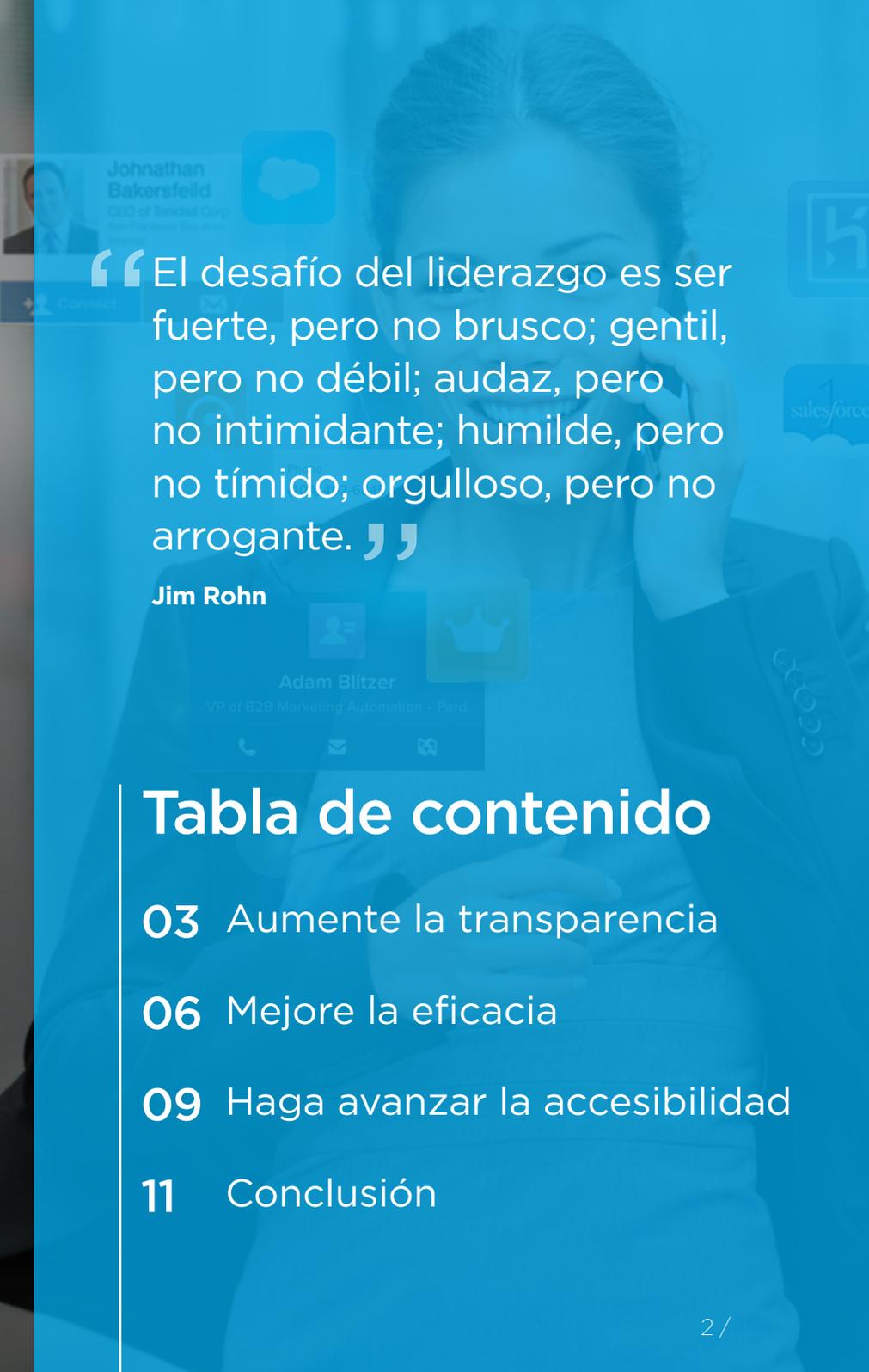
Encontrar un liderazgo eficaz en ventas es un gran punto débil de muchas organizaciones. Los gerentes de ventas tienen la tarea de gestionar y mejorar las actividades de ventas de equipos enteros, además de sus propias responsabilidades, como la elaboración de pronósticos e informes, y el desarrollo. Con tanto en sus manos, convertirse en verdaderos líderes de ventas puede ser un desafío para los gerentes de ventas.

Pero los líderes de ventas pueden ser un activo indispensable para un equipo de ventas y una organización en su conjunto. Son transparentes, accesibles e increíblemente eficaces. Manejan el trabajo de una decena de vendedores promedio, todo al mismo tiempo que capacitan y mejoran a sus equipos continuamente. Esta es una tarea hercúlea, pero puede lograrse con la tecnología adecuada a mano.

En este libro electrónico, se explica de qué manera la tecnología adecuada de CRM como Salesforce puede ayudarlo a convertir a un gerente de ventas en un líder de ventas, logrando que el gerente de ventas sea:

- Más transparente
- Más accesible
- Más eficaz

Echemos un vistazo.



“ El desafío del liderazgo es ser fuerte, pero no brusco; gentil, pero no débil; audaz, pero no intimidante; humilde, pero no tímido; orgulloso, pero no arrogante. ”

Jim Rohn

## Tabla de contenido

- 03 Aumente la transparencia
- 06 Mejore la eficacia
- 09 Haga avanzar la accesibilidad
- 11 Conclusión

## Capítulo 1

# Aumente la transparencia

El ciclo de ventas tiende a ser muy poco claro en muchas organizaciones. Las etapas del proceso de ventas son un pequeño misterio; la posición de los clientes potenciales dentro de dicho proceso nunca es definitiva y, como resultado, la elaboración de pronósticos siempre es una simple suposición.

Todos estos obstáculos pueden hacer que el trabajo de un líder de ventas sea especialmente difícil. Sin embargo, las soluciones de gestión de las relaciones con los clientes (CRM) como Salesforce pueden proporcionar un grado extremo de visibilidad en áreas que han sido un misterio durante mucho tiempo. Esto puede ayudar a que los líderes de ventas estén mejor informados y equipados, y sean mejores en su trabajo.

## Entienda el ciclo de ventas

El ciclo de ventas moderno se ha vuelto exponencialmente más complicado y prolongado. Si bien el proceso de ventas solía ser breve y tener solo un puñado de puntos de contacto, en la actualidad, los clientes se relacionan con las empresas a través de decenas de canales y requieren más información y orientación que nunca antes para tomar una decisión de compra.

Gestionar este nuevo ciclo de ventas puede presentar un gran desafío para los equipos de ventas que no están acostumbrados a su nueva escala y complejidad. Requiere un entendimiento más profundo del proceso, junto con las herramientas adecuadas para gestionarlo. Una solución de CRM como Salesforce puede ofrecer ambos. Con una CRM, dispone de registros para cada uno de sus clientes potenciales. Estos registros contienen toda la información relevante sobre la actividad reciente de cada prospecto y las interacciones de su equipo de ventas con esa persona. Todos estos datos y registros conforman una visión completa de su proceso de ventas con asombroso detalle.



## Mida el progreso, no los resultados

La mayoría de las organizaciones de ventas están impulsadas por resultados. Si bien esto puede parecer una buena manera de supervisar el éxito, los resultados tienen una gran falla: no permiten realizar acciones. Una vez que los resultados son finales, no hay nada que pueda hacer para tener impacto o influencia sobre ellos. Si intenta perder peso, pesarse una vez al principio del mes y otra vez al final no resultará muy útil. No tendrá idea de si va en la dirección correcta y, por lo tanto, no sabrá si debe cuidar más su dieta o ejercitarse con mayor frecuencia.

La verdadera capacidad de lograr un cambio proviene de supervisar el progreso, no solo los resultados. Los líderes de ventas deben poder entender de un vistazo, en cualquier punto del ciclo de ventas, de qué manera sus equipos están progresando hacia sus objetivos. Una CRM como Salesforce ofrece a los líderes perspectivas sobre cuántos acuerdos hay en la cartera de proyectos, dónde se encuentran los prospectos en el ciclo de ventas y exactamente por cuánto tiempo han estado allí. Estos tipos de perspectivas permiten a los líderes de ventas identificar problemas antes de que surjan y ofrecer asistencia a los miembros de los equipos que puedan tener un acuerdo paralizado en la cartera de proyectos.

Esta perspectiva del progreso también permite que se puedan realizar acciones en función de los datos, lo cual hace que los gerentes de ventas y sus equipos tengan una gran capacidad de respuesta. Esto significa tiempos más rápidos de respuesta, una mejor experiencia de venta para el comprador y más ingresos para su empresa.

## Realice pronósticos más precisos

La utilidad de los pronósticos de ventas siempre ha sido dudosa, en el mejor de los casos. Los profesionales de ventas simplemente miraban su lista de prospectos y realizaban su mejor suposición respecto de cuántos se cerrarían en el siguiente trimestre. Este proceso no es muy científico y puede hacer que el ofrecimiento de orientación, consejos o dirección a los equipos sea extremadamente difícil para los gerentes de ventas.

No obstante, con una mayor visibilidad de los procesos de ventas se agrega también sofisticación en la elaboración de los pronósticos de ventas. Una vez que los gerentes de ventas entienden las etapas del proceso de ventas, la velocidad a la cual avanzan los clientes potenciales por el túnel y la velocidad relativa de cierre, la elaboración de pronósticos se vuelve mucho más científica.

Esta sofisticación facilita la elaboración de predicciones más precisas y significativas del rendimiento de las ventas. También facilita que sus líderes de ventas guíen el comportamiento, como la elaboración de prospectos, para respaldar sus objetivos generales. Esto significa que los pronósticos tienen mayor peso y el resto de la organización puede confiar en sus predicciones con mayor seguridad a la hora de planificar el año.

“ Al utilizar datos como la base definitoria en nuestra organización, podemos determinar quién hace qué y cuándo lo hace. Y, lo que es más importante, nosotros, como equipo, podemos descifrar cómo aprovechar mejor los activos limitados que tenemos (¿quién dispone de una chequera en blanco como presupuesto?) para poder implementar los programas adecuados en el momento adecuado a fin de maximizar los ingresos. Marketing + Ventas = Vmarketing. Para descifrar qué funciona, utilizamos mediciones, datos y paneles, e intercambiamos información a diario, cada semana y cada mes. Estamos en una posición mucho mejor que hace 365 días.”

### **Jeanne Hopkins**

Vicepresidenta ejecutiva  
y directora de control  
Continuum Managed Services LLC

Ciente destacado:

## Zero Motorcycles

En Zero Motorcycles, el fabricante y minorista de motocicletas eléctricas que es líder en el mundo, están listos para revolucionar el sector de las motocicletas. Cuando buscaron maneras de simplificar los procesos y la comunicación empresariales, encontraron en Salesforce la plataforma "todo en uno" que necesitaban para aumentar la eficacia y sostener el rápido crecimiento.

[Ver el video >](#)

“Toda la información que necesito para operar diariamente está al alcance de mis manos”.

Mike Cunningham, director de ventas en los EE. UU., Zero Motorcycles

## Capítulo 2

# Mejore la eficacia

La diferencia entre un simple gerente de ventas y un gran líder de ventas es sencilla: la eficacia. Los mejores líderes de ventas tienen un impacto notorio y drástico sobre sus organizaciones. Son capaces de tomar acciones inmediatas cuando es necesario. Entienden el panorama completo; presentan una visión convincente a sus equipos; y, sobre todo, buscan mejorar a sus equipos y alcanzar la perfección constantemente.

Lamentablemente, muchos gerentes de ventas se enfrentan con diversos obstáculos para convertirse en líderes eficaces. Los procesos desactualizados dificultan su capacidad de tomar decisiones. La falta de información precisa mantiene ocultos el panorama completo y el rendimiento, y el enfoque exclusivo en los resultados hace que la mejora y la capacitación del equipo sean extremadamente difíciles.

Por suerte, las soluciones de CRM como Salesforce pueden ser un arma secreta para los líderes de ventas, ya que magnifican su impacto y recargan su eficacia.

### Entienda realmente el rendimiento

Durante mucho tiempo, el análisis ha sido el dominio de TI o de los equipos de datos especializados, considerado demasiado complejo para que el profesional de ventas promedio pueda aprovecharlo. Sin embargo, a medida que la cantidad de datos accesibles se disparaba, el análisis se convertía en una herramienta demasiado valiosa para esconderla en la gestión interna. Las mejores soluciones de CRM, como Salesforce, llevan el análisis directamente a los gerentes de ventas.

Sin embargo, con tantos datos disponibles para los profesionales de ventas, el problema ya no es la simple obtención de datos, sino ordenarlos en conjuntos masivos para encontrar lo que realmente se necesita. Los mejores sistemas de CRM facilitan esa tarea mediante opciones sólidas de filtrado y una interfaz visual que ayuda a identificar patrones y perspectivas.



#### Prospect Activities

Activity	Type	Score	Date
Video	Watched 75%+	5	08/20/13
Video	Play	10	12/11/12
Video	Play	10	08/20/13
Video	Play	10	08/29/13
Video	Play	10	11/16/13

Adam Blitzer

B2B Marketing Automation - Pard.

Con las herramientas adecuadas en mano, un gerente de ventas puede tener visibilidad completa de cada aspecto del rendimiento del equipo. Esto le permite detectar los problemas específicos en el proceso de ventas, entender las fortalezas y las debilidades de cada representante a nivel individual, realizar pronósticos precisos del rendimiento y mucho más.

## Cree una mejor experiencia de compra

La cantidad de datos disponibles sobre clientes potenciales de ventas ha crecido enormemente en los últimos años. Los prospectos ya no son solo nombres o números de teléfono en tarjetas en su Rolodex; son una recopilación de datos de seguimiento en línea, perfiles sociales, información empresarial, historiales de cuentas y mucho más. Todo esto ofrece a los representantes de ventas una gran oportunidad de proporcionar un proceso de ventas más personalizado que nunca antes. Sin embargo, todos esos datos sirven de poco si uno no puede acceder a la información significativa que más necesita.

Los equipos de ventas equipados con un sistema de CRM cuentan con perfiles sólidos de todos sus prospectos, compilados de diversas fuentes y reflejados en una visión coherente que coloca la información más importante y relevante en el frente y el centro de la pantalla. Hoy en día, por primera vez, los

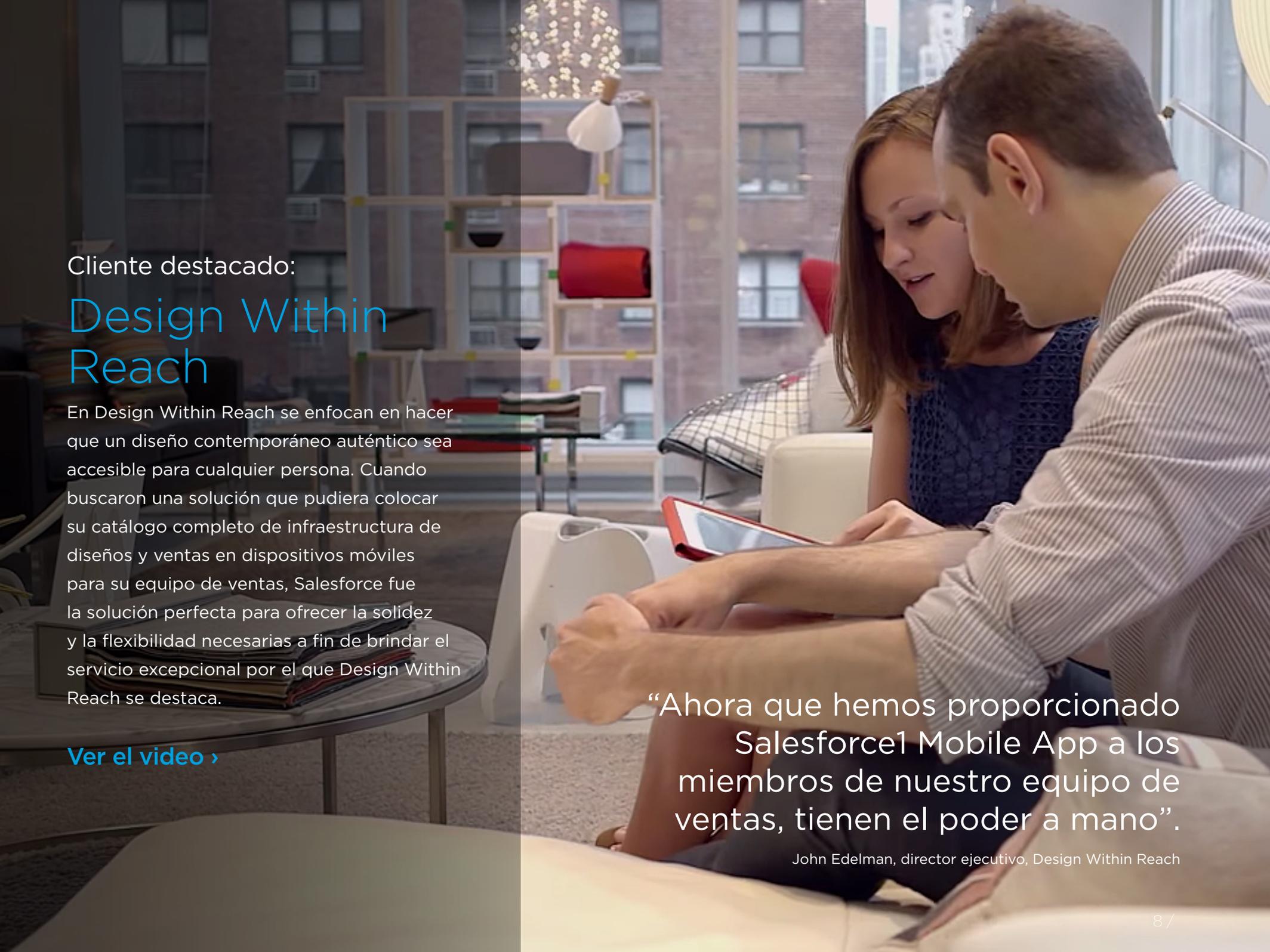
representantes de ventas cuentan con una visión completa de 360 grados de cada prospecto y cada cliente.

Con todos estos datos, los gerentes de ventas pueden capacitar a sus representantes para que ofrezcan la experiencia de ventas personalizada que los prospectos actuales esperan y exigen.

## Mejore constantemente

Las ventajas de las ventas con abundantes datos son recíprocas. Los gerentes de ventas equipados con un sistema de CRM como Salesforce también pueden poner el foco en ellos mismos y utilizar las mediciones de seguimiento mejoradas para comprender mejor el rendimiento de sus ventas. Con esta nueva perspectiva, los gerentes pueden proporcionar capacitación valiosa en tiempo real, no solo una o dos veces por trimestre.



A man and a woman are sitting on a white sofa in a modern office environment. The man, wearing a striped shirt, is pointing at a tablet held by the woman, who is wearing a blue top. They are both looking at the screen with interest. In the background, there is a white shelving unit with various items, a desk with a laptop, and a window with a view of a city building. The lighting is warm and professional.

Ciente destacado:

## Design Within Reach

En Design Within Reach se enfocan en hacer que un diseño contemporáneo auténtico sea accesible para cualquier persona. Cuando buscaron una solución que pudiera colocar su catálogo completo de infraestructura de diseños y ventas en dispositivos móviles para su equipo de ventas, Salesforce fue la solución perfecta para ofrecer la solidez y la flexibilidad necesarias a fin de brindar el servicio excepcional por el que Design Within Reach se destaca.

[Ver el video >](#)

“Ahora que hemos proporcionado Salesforce1 Mobile App a los miembros de nuestro equipo de ventas, tienen el poder a mano”.

John Edelman, director ejecutivo, Design Within Reach

## Capítulo 3

# Haga avanzar la accesibilidad

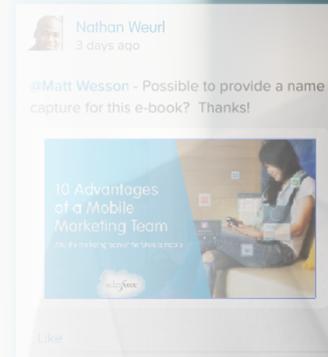
Los mejores equipos están encabezados por líderes, no por jefes. Usted se puede preguntar cuál es la diferencia. El jefe es el tipo de gerente que ama los rincones de la oficina. Prefiere no involucrarse, delegar siempre que sea posible y brindar actualizaciones e información desde lo alto.

Un líder es lo contrario: está al frente, en la primera línea, con su equipo. Lidera con el ejemplo y está dispuesto a ir más allá para ayudar a los miembros de su equipo siempre que sea posible. Lo que lo diferencia de un jefe es la accesibilidad. Para ser un gran líder, debe ser accesible para su equipo.

Afortunadamente, se crearon soluciones de CRM como Salesforce, que están dedicadas a los equipos de ventas modernos y le dan una alta prioridad al hecho de ofrecer accesibilidad a los gerentes de ventas.

## Colabore sin esfuerzo

Los equipos de ventas modernos son más colaborativos y cuentan con una atmósfera de equipo que les permite aprovechar su conocimiento colectivo para superar el rendimiento de vendedores menos conectados. Una solución de CRM es la plataforma perfecta para permitirle a su equipo que colabore. Los vendedores pueden usar un sistema de CRM para hacer preguntas,



dar consejos, solicitar recursos y ofrecer actualizaciones. Estas interacciones unen a los miembros de su equipo y los hacen más eficientes.

Salesforce se ha diseñado con la colaboración en redes sociales como eje y ha derribado los silos con las capacidades de redes sociales empresariales de Chatter. Los vendedores pueden compartir información de sus pares en segundos u obtener respuestas del equipo de productos incluso para las preguntas más técnicas sobre productos, aunque estén del otro lado del mundo. Dos cabezas son mejores que una; imagine lo que la inteligencia colectiva de toda su organización podría lograr.

## Manténgase siempre conectado

Los líderes de ventas deben poder moverse a la velocidad de los negocios. Esto significa estar siempre informado y responder a cada solicitud, pregunta o aprobación en minutos en vez de horas (o, Dios no lo permita, días), lo que puede ser una tarea difícil para los gerentes de ventas que solo están realmente conectados cuando están en la oficina.

Las mejores soluciones de CRM van más allá de la funcionalidad básica y ofrecen funciones de vanguardia que hacen que las empresas que las utilizan sean más eficaces, más eficientes y más exitosas. La mejor de estas funciones de vanguardia es la funcionalidad móvil.

CRM móvil permite a su empresa vender, prestar servicios y comercializar como usted quiere. Los equipos ya no están confinados a cubículos durante jornadas laborales de ocho horas; en cambio, siempre están en línea y conectados. CRM móvil le permite a su equipo vender de manera más inteligente y rápida, y ser imparabile.

**Vea aún más recursos para mejorar sus ventas: visite el centro de recursos de Salesforce.**

**VISITAR AHORA**



Los triunfos del uso compartido mediante varias aplicaciones en la nube nos han permitido duplicar los éxitos en varios sectores (petróleo y gas, química, electricidad) en todo el territorio de los EE. UU. Ahora buscamos hacer lo mismo en el resto del mundo, para lo cual deseamos duplicar los triunfos estadounidenses en el extranjero y replicar en los EE. UU. lo que funciona en otras partes del mundo.

**Bill Robertson**

ABB

Gerente de ventas regional del sudeste

# Conclusión

Con más competencia en el mercado que nunca antes, los equipos de ventas no pueden darse el lujo de ser equipos promedio ni de mantener el statu quo. Las mejores empresas confían en sus líderes de ventas —los verdaderos encargados de cambiar las reglas de juego— para que lleven a sus equipos de ventas al siguiente nivel.

Armar a sus gerentes de ventas con Salesforce puede ser la diferencia entre un rendimiento promedio de las ventas y un rendimiento líder del sector. CRM puede hacer que sus gerentes de ventas existentes sean más transparentes, más accesibles y más eficaces que nunca antes. En resumen, un sistema de CRM como Salesforce puede convertir a un simple gerente de ventas en un líder de ventas.



Phone  
(404) 492-6845



Adam Blitzer

VP of B2B Marketing Automation • Pard...



# SOLUCIONES DE VENTAS QUE AUMENTARÁN LA PRODUCTIVIDAD DE SU EMPRESA

Si desea aumentar sus ventas y establecer un proceso de ventas transparente, necesita un sistema de gestión de las relaciones con los clientes que sea fácil de usar. Salesforce le permite almacenar información de los clientes actuales y potenciales, cuentas, prospectos y oportunidades de ventas en una ubicación central.

**Obtenga más  
información ›**

**32 %** de mejora en el índice de ganancias.

**40 %** de aumento en la productividad de las ventas.

**32 %** de aumento en los ingresos de las ventas.



sales cloud

La información proporcionada en este libro electrónico está estrictamente destinada a la conveniencia de nuestros clientes y es solo para fines informativos generales. La publicación por parte de Salesforce no constituye su aprobación. Salesforce no garantiza la exactitud ni la integridad de la información, el texto, los gráficos, los vínculos u otros elementos incluidos en este libro electrónico. Salesforce no le garantiza que logrará resultados específicos si sigue los consejos de este libro electrónico. Puede ser recomendable que consulte a un profesional, como un abogado, un contador, un arquitecto, un asesor comercial o un ingeniero profesional, para obtener consejos específicos que se apliquen a su situación específica.

© 2015 Salesforce. Reservados todos los derechos.

# OTROS RECURSOS QUE LE PUEDEN INTERESAR:



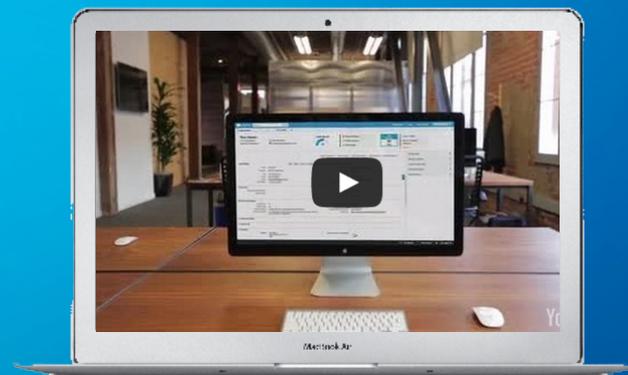
De qué manera una solución de CRM ayuda a que su empresa crezca

[Descargar >](#)



Cómo hacer que sus guerreros de la carretera sean más productivos

[Descargar >](#)



Ver una demostración

[Ver ahora >](#)



LA PLATAFORMA ÉXITO DE CLIENTES