

EL VENDEDOR VIRTUAL.

Nuevas ventas, nuevos clientes, comodidad, fidelización.

Belisario Azuero Portacio.
Colombia.

Hablar de sitios web (sucursales virtuales) es entrar en un tema de actualidad para unos, de importancia para otros, ignorado por muchos; pero de interés y necesario para todas las empresas en nuestra región. Sobre el asunto se ha escrito mucho, pero, lo que las directivas de toda empresa por pequeña que sea y sin importar el tiempo de permanencia en el mercado no deben desconocer, es que sin Internet, sin un sitio web corporativo hoy por hoy es más lento alcanzar sus objetivos comerciales, de mercadeo y de ventas. No basta con tener un sitio web adecuado, hay que mantenerlo actualizado y con información reciente de interés general.

Que gerente no ha pensado en tener dentro de su departamento comercial un vendedor que trabaje para la empresa 24 horas al día, 365 días al año con un salario bajo que trabaje domingos y festivos sin quejarse? y que además de vender publicite sus productos y servicios, reciba los pedidos, atienda al cliente en la comodidad de su oficina, en su casa, en horas no laborales, que pueda ser consultado desde cualquier lugar de la ciudad, del país o del exterior, que cada que se necesite un reporte lo genere sin decir nada, que llegue a su mercado objetivo, que trascienda fronteras, que llegue a lugares donde geográficamente por cuestiones de presupuestos usted no haya pensado llegar, que personalice su servicio, que muestre a nuevos clientes lo que usted produce o hace, y que fidelice a su cliente actual?

Pues déjeme decirle, que desde hace mucho tiempo ese vendedor ha querido trabajar para su empresa y usted no lo ha dejado entrar, es más, usted lo ha ignorado, ha desconocido su eficiencia y su eficacia, subestima su poder, ha dicho que no lo necesita, piensa que es costoso tenerlo a su servicio, no lo ha contratado por que imagina que es muy incipiente, que todavía no es el momento de tener el privilegio de contar con él, pero lo triste para su compañía es que su competencia ya lo tiene contratado desde hace tiempo, produciendo para ellos, mientras usted, se queja a diario vociferando que las ventas van mal, que la situación está difícil, pero no hace nada por ayudar a su empresa para que siga siendo rentable y autosostenible, quitándole a sus clientes actuales y potenciales la comodidad de contar con una herramienta tan poderosa comercialmente como Internet, que además de ofrecerles comodidad aporta gran beneficio y economía, ayudando al desempeño de la actividad mercadológica dentro de las empresas; el departamento comercial, de mercadeo y ventas deben unir esfuerzos para juntos lograr los objetivos propuestos de forma sostenida, moderna, y eficaz utilizando el vendedor virtual que debería existir dentro de su sitio web.

La tendencia mundial en el diseño y en la construcción de sitios web ha venido en evolución desde hace tiempos y mejorando notablemente, hemos pasado de sitios totalmente planos e informativos a sitios con funciones comerciales e interactivos. Cuando hablo de interactividad, me refiero específicamente a ofrecer plataformas web que interactúen con el entorno comercial en el que nos movemos y que faciliten la labor de ventas entre la empresa y el cliente final, deben servir como herramientas comerciales y de comunicación, contener dentro de su estructura aplicaciones desarrolladas para cumplir un fin específico, deben fidelizar ofreciendo comodidad, fácil navegación, oferta de productos, rapidez en las respuestas, cumplimiento oportuno y diferenciación con la competencia.

Pero nada de esto es posible, si usted no cambia el chip retrogrado de la costumbre que tiene desde hace años en su cerebro, si no rompemos los esquemas comerciales trazados por los años anteriores, si no dejamos atrás los paradigmas adquiridos en épocas pasadas donde las cosas se hacían de forma diferente pero que hoy no funcionan y son obsoletas, si no vislumbramos un futuro comercial dentro de la web, si dejamos de pensar que Internet es incipiente, una moda, cuando es una realidad mundial,

nada, pero nada se logra, si como gerentes seguimos aferrados a esquemas de manejo empresarial ortodoxos y que hoy en día pierden vigencia y le hacen perder dinero. El éxito comercial de cualquier compañía actualmente y a futuro es entrar a participar en un mundo interconectado a través de un computador, dejarse llevar por la tendencia mundial de contar con una sucursal virtual de su empresa en la Internet que no solo le de posicionamiento, sino, que le ayude a su labor de ventas usando ese *vendedor virtual* que además de vender, recoja de manera eficiente el sentir de su cliente, que éste pueda expresar sus experiencias, sus emociones, sus deseos, que le permita conocer a usted como empresario que están pasando de su producto, como perciben su empresa, que fidelice, y que le permita dirigir sus campañas de mercadeo al nicho exacto donde usted quiere llegar.

Usted como empresario, como gerente, puede ser el artífice del cambio extremo dentro de su compañía, todo ese esfuerzo, toda esa esperanza comercial la tiene a un click de distancia, no quiero que piense que Internet y la sucursal virtual de su empresa son la panacea, no es eso, son herramientas poderosas y reales, que deben ser tratadas de manera diferente con planteamientos distintos pero complementándose con lo tradicional, por medio de su sitio web, usted puede diseñar campañas comerciales segmentadas, dirigir “uno a uno” su estrategia de ventas, reducir la estrechez comunicacional con su cliente por distante que esté, reducir costos en comunicación, establecer estrategias de precios específicas, personalizar la información, fidelizar, atraer, motivar, mostrar y vender entre muchos otros beneficios.

Contar con un catálogo virtual de productos, con un formato de pedidos on line, con una aplicación que permita el registro de usuarios, el manejo de reportes según sus necesidades, conocer cifras o reportes de ventas por Internet desde cualquier lugar del mundo, son apenas unas cuantas de las herramientas que puede tener a su disposición en el momento que lo desee, llevar a la red su actividad comercial es ponerse a la altura de las grandes empresas del mundo, es ser competitivos, es pensar que si no está haciendo presencia en Internet perderá oportunidades comerciales derivadas desde otras ciudades del país o del mundo, su sitio web maximiza la relación con sus clientes, permitiéndole en algunos casos comodidad en los pagos, conocer de primera mano los hábitos de compra de su cliente y poder ofertar productos o servicios de mejor manera.

Un a buena campaña de mercadeo y publicidad dirigida y segmentada, diferenciada sin ser considerada spam, permite una alta eficacia de impacto a muy bajo costo con altas probabilidades de éxito, teniendo la certeza de que a quien le envía la correspondencia la revisa y decide, recuerde que hoy por hoy las decisiones de compra se toman frente a la pantalla de un computador.

Pero para que toda esta maravilla funcione, usted debe cambiar como se lo dije antes su forma de pensar, formatear su cerebro e instalarle programas de mercadeo y ventas actuales (e-marketing, e. Bussines), evolucionar con su cliente, no es mas que un *cambio de actitud* frente a una realidad empresarial que usted ni nadie puede desconocer, pero de la cual ninguno que pretenda subsistir y ser rentable comercialmente hablando puede dejar de usar. De nuevo expreso, Internet no es la panacea, es un medio, una herramienta que debe ser planeada, estructurada y ejecutada con cuidado y asesorado por expertos, así mismo se le debe diseñar un plan de medios y un plan de mercadeo distinto pero paralelo al plan tradicional de mercadeo y de negocios que usted tiene para su compañía.

Es cuestión de asesorarse, de buscar alternativas, de pensar, de planear, de creer en un futuro comercial interconectado por medio de la web, que si bien no tiene la masificación que deseamos no es incipiente como muchos piensan, simplemente usted y su empresa hacen falta para que contribuyan al crecimiento y masificación de la cultura web, y con ese cambio de actitud se logrará más fácil y en poco tiempo la masificación que deseamos.

Es preciso que se detenga, antes de expresar su inconformismo por la situación actual, antes de quejarse por que las cosas no andan bien, antes de pensar en despedir empleados, antes de pensar en cerrar su empresa, antes que cualquier cosa negativa comercialmente hablando, explore nuevos caminos, cambie su forma de pensar, no le tenga miedo al futuro por la web, arriéguese, créale a

Internet, y dedique un buen tiempo a pensar, para que todo lo que pretenda hacer en el futuro tenga una base tecnológica fortalecida y alejada de las taras comerciales y ancestrales que no lo dejan avanzar en el tiempo, que lo eneguecen y que lo alejan de una realidad virtual cada vez más fuerte e innegable.

Internet es una verdad ineludible, es un camino hacia el futuro comercial, es estar a la vanguardia de la tecnología y ser competitivos, es cambiar esquemas y romper paradigmas, es enseñar con responsabilidad social a nuestro cliente para que aprenda a utilizar nuevos medios de comunicación con la empresa, es más, siendo más claro, si usted es de los que no cree y dice que Internet es incipiente haga su parte, pruebe, lleve a la web su empresa, como pretende que la web crezca y educar a su cliente si usted no hace parte del ciberespacio, si solo se dedica a emitir un concepto negativo que no aplica, si se dedica a criticar, que desconoce al cual le teme, es más, como quiere que todo vaya bien si usted mismo se cierra a nuevas opciones comerciales y no se da la oportunidad de explorar nuevos medios...?

Pretendo que abra sus ojos, que revise su situación comercial y de ventas actual, que analice lo que en su entorno está pasando, que mire a su competencia, que se preocupe por su futuro comercial, que vea con lupa lo que Internet y su sitio web pueden hacer por su empresa y que tome decisiones acertadas, asesórese por expertos, no siempre la economía para su web es su mejor aliada, no escatime esfuerzos, ni creatividad a la hora de crear su sucursal virtual....recuerde, la tecnología web es tan noble que se acomoda a sus necesidades y presupuesto.

Quiere un cambio?.....mire hacia la Internet !!!

SOBRE EL AUTOR:

BELISARIO AZUERO PORTACIO: Colombia, Gerente propietario de la empresa GRUPO INVERCOL & CIA LTDA, consultor de marketing por internet y fortalecimiento de la base tecnológica para las Pymes. Residenciado en Medellín. Puede contactarse en: info@grupoinvercol.com / Sitio Web: www.grupoinvercol.com