



Encuentro para el desarrollo profesional sobre viveros y paisajismo 2019
PRÁCTICA FORMATIVA SOBRE ASESORAMIENTO EN
TIENDAS Y VENTA DE PRODUCTOS
Guía informativa para los jueces
Distribuidora de maquinaria eléctrica para exteriores

El propósito principal de esta práctica formativa es evaluar las habilidades comunicativas de los participantes. Si bien una parte de la conversación (y del puntaje) incluirá sus conocimientos sobre las características del equipo y sus usos, el énfasis se pondrá en la comunicación en un contexto de ventas.

El participante es un representante de ventas de una distribuidora independiente de maquinaria eléctrica para exteriores. Usted evaluará desde el papel de un cliente con pocos conocimientos sobre tales equipos (en este caso, las sopladoras). Aunque tiene una necesidad específica, desconoce qué información necesita saber el vendedor para ayudarlo. La tarea del participante es identificar qué necesita usted y dárselo, además de brindarle información extra según sea necesario. Por lo tanto, usted debe responder todas las preguntas con normalidad sin revelar la información directamente, aunque puede orientar la conversación según crea conveniente para terminarla dentro del límite de los seis minutos.

Uniformidad de los jueces

Las cabinas donde se llevará a cabo la práctica formativa están en una sala con cortinas para que no se vean ni escuchen las conversaciones; además, en otro lugar hay una mesa y sillas para que los jueces completen la puntuación antes de que llegue el siguiente grupo. Todos los jueces se reunirán con el juez principal para repasar los procedimientos mientras se organizan a los participantes. En ese momento, se tratarán posibles alternativas para que las conversaciones sean fluidas y se llegará a un consenso con respecto a la guía para puntuar. Piense cómo manejará la conversación y estudie la guía con anticipación. Además, si surgieran situaciones especiales o problemas con la puntuación, los jueces deben reunirse, entre grupo y grupo, para deliberar al respecto.

Cada uno tendrá una carpeta para sujetar la guía de puntuación (que se adjunta) de un lado y la planilla para puntuar del participante del otro. Puede calificar algunas partes durante la charla (los participantes saben que se los está evaluando, pero no pueden ver lo que está marcado), si bien puede cerrar la carpeta para tomar los objetos que le ofrezcan. La puntuación de las secciones más amplias se completa según lo que se recuerde de toda la conversación.

NOTA 1: para que haya imparcialidad (tanto real como percibida), evite juzgar a participantes de su estado de residencia y no califique a más de dos del mismo estado. Guarde un registro en la guía de puntuación que se adjunta.

Material para la conversación

En la siguiente página se brindan preguntas e información para usar en la conversación. Como abarca una sola página, puede ponerla junto con la guía en un lado de la carpeta para poder recurrir a ella con facilidad hasta que esté familiarizado con todas las partes. Tenga en consideración que muchas respuestas pueden estar «bien».



Encuentro para el desarrollo profesional sobre viveros y paisajismo 2019 PRÁCTICA FORMATIVA SOBRE ASESORAMIENTO EN TIENDAS Y VENTA DE PRODUCTOS

Guía informativa para los jueces

Distribuidora de maquinaria eléctrica para exteriores

Contexto: hace poco, compró una casa que tiene un terrero pequeño con varios árboles bajos, una entrada para carros y un camino. Es otoño y las hojas están comenzando a caer. En unos días hará una fiesta en el patio y quiere que el lugar se vea prolijo para cuando vengan los invitados. La sopladora que tenía ya no funciona y necesita otra. Vive en una zona suburbana y está rodeado de vecinos. El vecindario es tranquilo, y quiere una sopladora que sirva, pero que a la vez no haga demasiado ruido y no dañe tanto el medio ambiente. Leyó una publicidad de sopladoras que una tienda grande de venta de artículos para el hogar tiene en oferta, pero un vecino le comentó que sería mejor que fuera a una distribuidora local para que le dieran asesoramiento y atención profesional. Quiere conseguir la sopladora que más le convenga para la tarea que tiene en mente.

En la pantalla de prueba se describen tres sopladoras diferentes: la STIHL BG 56, una sopladora con motor a gasolina para usar ocasionalmente; la sopladora eléctrica con cable para uso doméstico BGE 61; y la BGA 85, que funciona a batería. El objetivo es que el estudiante le recomiende la BGA 85, ya que tiene el tamaño indicado para el uso que le dará, hace poco ruido y no emite gases. La segunda opción sería la BGE 61 y, en última instancia, debería ofrecerle la BG 56.

Un elemento importante de la venta es que se incluya equipo de protección (para los ojos y los oídos), que también está en exhibición, así como una batería y un cargador. Además, el estudiante debería enfatizar que, como son una distribuidora con servicio técnico, se le armará la sopladora al cliente y se lo capacitará antes de que se vaya de la tienda, lo cual marca una diferencia importante con las grandes tiendas del rubro.

Guía para la conversación: deben incluirse todos los elementos que se mencionan a continuación. Los comentarios entre paréntesis y en negrita representan los puntos importantes que debe mencionar el estudiante cuando responda las preguntas.

La conversación empezará con las siguientes frases: «Vi una publicidad de una sopladora a motor en Mega Market. Necesito una sopladora, pero no sé cuál comprar. ¿Cuál me conviene?».

- «¿En qué se diferencian una de otra?» (**potencia, peso, ruido, emisiones, boquilla**).
- «¿Hay alguna diferencia en el uso?» (**las sopladoras se clasifican para uso ocasional o doméstico y uso profesional**).
- «¿Tienen características diferentes?» (**las características se establecen en las descripciones de los productos**).
- «¿Qué precio tienen?» (**los precios están en las descripciones de los productos**).
- «No estoy muy seguro de cómo usar esta sopladora» (**el representante del distribuidor ensamblará la sopladora y hará una demostración antes de que el cliente se retire**).
- «¿Cuál me recomendaría para el uso que le voy a dar?» (**BGA 85. Tiene la potencia adecuada, produce poco ruido, no es a nafta, no tiene cable, es fácil de usar, su mantenimiento no es costoso**).
- «¿Necesito algo más?» (**equipo de protección, batería y cargador**).
- Cierre: «¿Y ahora qué debo hacer?» (**lo acompañaremos al área técnica para que armen la sopladora y le muestren cómo se usa. Podrá practicar hasta que se sienta cómodo usándola**).



Guía de puntuación de los jueces
PRÁCTICA FORMATIVA SOBRE ASESORAMIENTO
EN TIENDAS Y VENTA DE PRODUCTOS
Encuentro para el desarrollo profesional sobre
viveros y paisajismo de National FFA - 2019

Registro de los participantes evaluados (estado)

1. _____	6. _____	11. _____	16. _____
2. _____	7. _____	12. _____	17. _____
3. _____	8. _____	13. _____	18. _____
4. _____	9. _____	14. _____	19. _____
5. _____	10. _____	15. _____	20. _____

Compra de sopladora

IMPORTANTE: corrobore que el número del participante en la planilla para puntuar coincida con la tarjeta de identificación del estudiante.

Nota: los puntos para los criterios o las respuestas sugeridos se proporcionan como valores específicos o con «+» como valores aditivos hasta alcanzar los puntos totales de la sección en cuestión. Queda a criterio de los jueces dar un valor más bajo del que figura, si todos lo hacen así, cuando la calidad de la respuesta amerite menos; de igual modo, pueden darle el valor pleno a los participantes sobresalientes.

CONVERSACIÓN

EXPECTATIVA

Acercamiento	(4)	Saluda (+1) Se ofrece a ayudar (+1) Positivo y entusiasta; no está inseguro (+2)
Personalidad	(7)	Agradable, amable (+4) No presiona para vender (+3)
Voz	(7)	Sin dificultad para oírlo o entenderlo (+3) Correcto uso de la gramática (+2) Se comunica correctamente (+2)
Información solicitada	(7)	Qué necesita el cliente (+3) Evalúa el nivel de conocimientos del cliente (+2) Evalúa todas las preguntas del cliente (+2)
Aptitud como vendedor	(7)	Muy efectivo p/ vender producto/dar información (+3) Da seguridad sobre el producto y la información (+2) Intenta ampliar la venta (+1 o 2 p/ art. relacionados)
Cierre	(3)	Verifica que el cliente entiende las instrucciones (+1) Lo lleva hasta el producto o los productos (+1) Gracias, lo esperamos nuevamente (+1)
PRODUCTO/PROCEDIMIENTO	(6)	Recomienda la BGA 85 (+3), otras (+1)
Selección		Buena justificación del modelo recomendado (+3)
Información suministrada	(6)	Información precisa s/ producto/procedimiento (0-6)
Claridad de la información	(3)	Nivel de la claridad de la información (0-3)

GUÍA DE PREGUNTAS PARA LOS JUECES

- «Vi una publicidad de una sopladora a motor en Mega Market. Necesito una sopladora, pero no sé cuál comprar. ¿Cuál me conviene?»
- «¿En qué se diferencian una de otra?»
- «¿Hay alguna diferencia en el uso?»
- «¿Tienen características diferentes?»
- «¿Qué precio tienen?»
- «No estoy muy seguro de cómo usar esta sopladora»
- «¿Cuál me recomendaría para el uso que le voy a dar?»
- «¿Necesito algo más?»
- Cierre: «¿Y ahora qué debo hacer?»



**Encuentro para el desarrollo profesional sobre viveros y paisajismo 2019
PRÁCTICA FORMATIVA SOBRE ASESORAMIENTO EN
TIENDAS Y VENTA DE PRODUCTOS**

Instrucciones al supervisor y anuncio para los participantes
Distribuidora de maquinaria eléctrica para exteriores

Organización: vendrán entre ocho y diez participantes de cada subgrupo (habrá diez estaciones), con un total de diez minutos asignados. Arme el grupo y lea las instrucciones. Luego, llévelos a las estaciones que les asignó y recoja las planillas para puntuar en orden. Distribúyalas de la misma manera a los jueces, pídale que las revisen y se turnen según las precauciones que constan en los procedimientos en cuanto al estado de residencia y múltiples integrantes. El tiempo comienza a correr cuando los jueces van a las casillas de venta y a los seis minutos debe cortarse la conversación. Lleve a los participantes con el líder del equipo para que roten para la siguiente actividad. Los jueces completan la calificación antes de que llegue el siguiente grupo y se les den las instrucciones. (Total de ciclos = 3 grupos principales x 5 subgrupos de participantes cada uno = 15 participantes/juez máx.).

Supervisor: distribuya las planillas para puntuar entre los participantes y lea el siguiente comunicado. **En esta práctica formativa se evalúan las capacidades comunicativas y los conocimientos sobre equipos eléctricos. Ustedes son representantes de ventas de una distribuidora independiente de maquinaria eléctrica para exteriores. Un juez hará de un cliente que busca asesoramiento. Tendrán seis minutos para identificar qué necesita y asesorarlo, lo cual puede incluir recomendar la compra y el uso de accesorios.**

En la estación tendrán descripciones de los productos de muestra e información complementaria. Los asignaré a una estación y recogeré las planillas de puntuación. Mientras organizo a los jueces, pueden estudiar los materiales y la información que están en la estación. El tiempo comienza a correr cuando el cliente (el juez) se acerca y se les darán seis minutos para que terminen la conversación. Si corresponde la venta, dejen en claro que el cliente recogerá el o los artículos vendidos en el área de servicio de la tienda.

ACLARACIÓN: toda la información que necesitan para hacer la venta está en la casilla, incluso hay una carta para ustedes de parte del dueño de la distribuidora. Analicen toda la información y los elementos que haya y recuerden que pueden consultarlos en caso de ser necesario.

¿Tienen alguna pregunta?

Verifiquen que sus datos estén en el formulario de puntuación y cuando los asigne a su estación, entréguenmelo. Pueden analizar los materiales que están en la estación hasta que el cliente se acerque y yo diga «comiencen».

Asigne a los participantes a las estaciones, recoja los formularios en orden y entréguelos a los jueces correspondientes. Recuerde contar el tiempo desde el momento en que diga «comiencen». (Los jueces llegan a las estaciones).

Se dan seis minutos.

Deténganse. Dejen sus estaciones. Llévense los elementos que hayan traído.

Lleve a los participantes que terminaron la actividad con el líder del grupo.