



## DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

El proceso de indagar permite identificar las necesidades **implícitas** y **explícitas** y de esa forma plantea una **estrategia**.

A continuación le pedimos que diligencie los campos sobre una situación del cliente que le dará una pauta mejorando el proceso de indagación.



## IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Las siguientes preguntas le permiten identificar la necesidad o problema que puede derivar en la venta, en orden usted identificara el problema, qué lo causa, el tiempo, y donde ocurrió la falla.

1. ¿Cuál es el problema específico? ¿Qué problema desea resolver?

---

---

---

2. ¿Qué otros problemas lo están causando y por qué?



---

---

---

3. ¿Hace cuánto tiempo usted/su empresa tiene este problema?



---

---

---

4. ¿Qué ha tratado que no haya funcionado?



---

---

---



## PROCESO

En esta parte debe buscar las opciones o procedimientos que usted ejecutara para que su cliente tenga acceso al producto o servicio. Le dará criterios, alternativas, y le permitirá enfocar su propuesta.



1. Con respecto al problema que me indica, **¿por qué considera que la solución es ..... y esa solución es tan importante?**



---

---

---

---

## DECISIÓN

En esta parte usted puede identificar que factor interno o externo puede intervenir en la decisión para reforzar su ofrecimiento.



6. **¿Cómo usted sabe que tomo una buena decisión cuando hace una compra similar?**



---

---

---

## RESPUESTA

Con las anteriores respuestas usted puede preparar su propuesta al problema que podría ser:



El problema que usted tiene es ..... y este problema causa ..... debido a ..... El problema causará ..... y este problema nos limita a obtener ..... Una vez resuelto el problema los posibles resultados serían ..... y nos podremos dar cuenta por .....

# PROCESO DE VENTAS

INDAGAR

DESCARGABLE

5. ¿De quién es la responsabilidad?.

---

---

---

6. ¿Qué ocurre si el problema continúa?.

---

---

---

## RESULTADOS

Con base en los resultados obtenidos vamos a buscar un resultado esperado.

1. ¿Qué espera? 

---

---

---

2. ¿Qué hará para identificar que obtuvo el mejor resultado? 

---

---

---

3. Si estuviéramos en el futuro ¿Qué haría cuando ese problema haya sido resuelto? 

---

---

---