

MEYKO VENTAS EN ACCIÓN

Antes de decir “NO HAY”

Cómo investigar una solicitud y darle una respuesta útil al cliente

Capacitación relámpago 01 · 25 minutos

Dónde se nos están perdiendo ventas

Necesidad poco clara

Respondemos sin entender qué busca el cliente.

Búsqueda incompleta

No revisamos el sistema ni las alternativas.

Dudas sin resolver

No conocemos el producto y no pedimos apoyo.

Caso de práctica: “una bota para el pie”

Cliente

“Busco una bota para el pie porque me lastimé”.

Vendedor

Mira la exhibición y responde: “No tenemos”.

Para conversar

¿Qué información faltó? ¿Dónde pudo buscar? ¿A quién pudo consultar?

La secuencia de atención

- 01 Entender** Aclarar la solicitud y confirmar lo que necesita.
- 02 Investigar** Buscar en el sistema y revisar opciones adecuadas.
- 03 Resolver** Consultar las dudas y acordar el siguiente paso.

Las preguntas que aclaran la solicitud

Identificación	“¿Tiene una foto, nombre, código o indicación?”
Uso y usuario	“¿Para quién es y para qué lo necesita?”
Confirmación	“Entonces busca ____ para ____, ¿correcto?”

La búsqueda en el sistema

Nombre y sinónimos

Probar el nombre usado por el cliente y el nombre comercial.

Categoría y código

Ampliar la búsqueda y revisar ficha, talla o modelo.

Existencias

Comprobar otras tiendas y confirmar disponibilidad antes de prometer.

Las alternativas requieren verificación

Necesidad	La opción debe cumplir el uso solicitado.
Características	Revisar talla, medidas, especificaciones y compatibilidad.
Explicación	Aclarar diferencias y precio para que el cliente decida.

Pedir apoyo también es atender bien

Con el cliente

“Permítame confirmar cuál necesita y revisar nuestras opciones”.

Con el compañero

“Busca ____ para _____. Revisé ____ y necesito confirmar _____”.

Con la respuesta

Verificar ficha o capacitación y explicar la solución al cliente.

Una respuesta útil tiene un siguiente paso

Hay una opción	Explicar por qué corresponde y confirmar que le sirve.
Está en otra tienda	Verificar disponibilidad y coordinar según el procedimiento interno.
Queda pendiente	Acordar responsable, canal y hora de respuesta. Cumplir el compromiso.

Práctica en parejas

Ronda 1

El cliente usa otro nombre. El vendedor pregunta y busca en el sistema.

Ronda 2

No hay existencia local. Intercambian roles y buscan una solución.

Cierre

Cada pareja comparte qué encontró y qué necesitó consultar.

Lista de verificación de la atención

Entendió

Confirmó la necesidad antes de recomendar.

Investigó

Buscó en sistema, revisó alternativas y consultó las dudas.

Respondió

Entregó una respuesta clara y acordó el siguiente paso.

Reto de los próximos 15 días

- | | |
|-----------------------|---|
| Cada vendedor | Registrar tres solicitudes que requirieron investigación. |
| Cada encargado | Observar dos atenciones por vendedor y dar retroalimentación. |
| Próxima sesión | Compartir una solución encontrada y una duda pendiente. |

El compromiso de atención MEYKO

**Antes de
descartar**

Entiendo la solicitud y reviso el sistema.

**Cuando tengo
dudas**

Verifico las opciones y pido apoyo.

**Antes de
terminar**

Le doy al cliente una respuesta y un siguiente paso.