



¿Qué es la automatización de ventas?

Guía para pequeños negocios

INTRODUCCIÓN

Identificar a nuevos prospectos, generar un primer contacto a través de un correo electrónico, registrar las conversaciones con los clientes potenciales a través de una plantilla... Todas estas tareas demandan mucho tiempo y ser tediosas para el equipo de vendedores. Para las pequeñas y medianas empresas (Pymes) realizarlas de manera manual parece ser la única opción. Pero la buena noticia es que, gracias al avance tecnológico, hoy tienen acceso a herramientas más eficientes de automatización.

¿Por qué es tan importante, por ejemplo, una plataforma de Gestión de la Relación con el Cliente o CRM (Customer Relationship Management)? Para empezar, porque permite que los vendedores dediquen más tiempo a sus tareas principales: conversar con los clientes, investigar qué necesitan y venderles el mejor producto o servicio de la marca; y así no tengan que pasar horas y horas haciendo tareas de carácter más administrativo.

En otras palabras: la automatización es un elemento vital para el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles y el crecimiento del negocio. Con esta guía queremos ayudarte a comprender en qué consiste y cómo puedes incorporarla a tu empresa durante este 2022.



En esta guía encontrarás:

- Qué es la automatización de ventas
- Cuáles son los beneficios de la automatización de ventas para tu negocio
- ¿Qué tareas puede realizar un software de automatización de ventas?
- ¿Qué retos tengo que considerar?
- Herramientas de automatización de ventas más populares en el mercado

Qué es la automatización de ventas

La automatización de ventas es la utilización de plataformas y aplicaciones que permiten realizar de manera mecánica, y sin intervención de un colaborador, tareas repetitivas. Por ejemplo, el envío de un mensaje de “Recibimos tu solicitud, nos contactaremos en breve contigo” cuando un cliente potencial completa un formulario de contacto a través de la página Web de la empresa.

La automatización permite ahorrar minutos, horas y días valiosos de trabajo de un vendedor, permitiéndole hacer más con menos; por lo tanto, tiene un impacto positivo en los costos de operativos, en la productividad y en la evolución de las ventas.



Cuáles son los beneficios de la automatización de ventas para tu negocio

Pero esto no es todo: las plataformas para la automatización del proceso de ventas tienen otros beneficios importantes, como:

- Procesos más eficientes
- Comunicación más fluida con los clientes
- Mayor exactitud en los datos generados
- Mejor atención al cliente
- Mayor nivel de satisfacción del cliente
- Ciclos de negociación y ventas/cierre de contratos más cortos



¿Qué tareas puede resolver un *software* de automatización de ventas?

En la actualidad, existen opciones muy diversas de plataformas y aplicaciones para la automatización del proceso de ventas. Algunas de las tareas más importantes que pueden resolver son:

- Generar listas de prospectos calificados con detalles socio-demográficos, pero también acerca de sus preferencias de compra o intereses personales.
- Segmentar bases de datos de acuerdo a los objetivos de cada campaña.
- Personalizar plantillas para el envío de emails y newsletters.
- Generar respuestas automáticas según la reacción del destinatario al recibir un correo electrónico (por ejemplo, volver a enviar el mensaje si no fue abierto una semana después).
- Permitir que los clientes potenciales generen sus propias solicitudes para recibir la llamada de un vendedor o agendar una visita (por ejemplo, a través de un formulario de contacto en la página Web).
- Administrar catálogos de clientes, productos y servicios.
- Generar reportes sobre el historial de compras de un cliente o el historial de contactos de un prospecto.
- Generar flujos de trabajo y notificar a los diferentes integrantes del equipo de ventas sobre tareas pendientes, objetivos cumplidos, demoras en las entregas de mercadería, etc.



¿Qué retos tengo que considerar?

Si bien, automatizar el proceso de ventas tiene muchos beneficios, también hay que tener en cuenta algunos retos. Por ejemplo, no puede aplicarse de manera indiscriminada con todos los clientes. Si no son usados de la manera correcta y en la etapa adecuada, los mensajes de un chatbot pueden resultar muy fríos y despersonalizados. Abusar de estas herramientas (por ejemplo, para el envío de newsletters) puede provocar un sentimiento de agobio y rechazo: un efecto contrario al deseado.



Como aconsejan los especialistas, lo ideal es mantener el contacto humano y el seguimiento personal de cada caso en las últimas etapas del proceso de ventas, cuando una negociación está por cerrarse o cuando se trata de clientes muy importantes. Por eso hay que trabajar en una estrategia híbrida y mantener el “lado humano” de la conversación, sobre todo de tu marca.

Herramientas de automatización de ventas más populares en el mercado

Existe una amplia variedad de herramientas de automatización de ventas. Seguro te estarás preguntando cuál es la más conveniente para tu negocio. Lo más importante es que hagas un diagnóstico de sus necesidades reales, de acuerdo al giro de la empresa, su tamaño y la complejidad operativa.

La idea es que la plataforma que elijas pueda realizar una gran variedad de tareas del equipo de ventas para después evitar invertir en otras aplicaciones y que no surjan problemas de integración.

Cuando la operación es todavía pequeña, lo mejor es arrancar con herramientas más generales, pero igualmente útiles para esa etapa del negocio, como [un software de administración empresarial](#) que permite controlar todo el ciclo de compra-venta y generar reportes en minutos a través del módulo de clientes.

Para etapas más avanzadas, un CRM es la mejor opción. Algunas de las plataformas más populares entre los las Pymes son: Hubspot Sales, Salesforce y Zendesk.

¿Tu operación es todavía pequeña? ¿Estás listo para dar el primer paso para la automatización del proceso de ventas de tu negocio? Descubre cómo funciona [un sistema de administración empresarial](#) y todo lo que puede crear para crecer tu empresa.

Este 2022 cumple tu propósito de
llevar tu negocio a lo más alto



aspel **SAE**

