



Universidad del Desarrollo
Facultad de Economía y Negocios

¿POR QUÉ DIGITALIZAR EL PROCESO DE VENTAS Y ADAPTARSE A UN CLIENTE OMNICANAL?

Lifelong Learning **UDD**
El valor de la formación sin límites

**En la historia de la humanidad siempre habrán
eventos disruptivos**

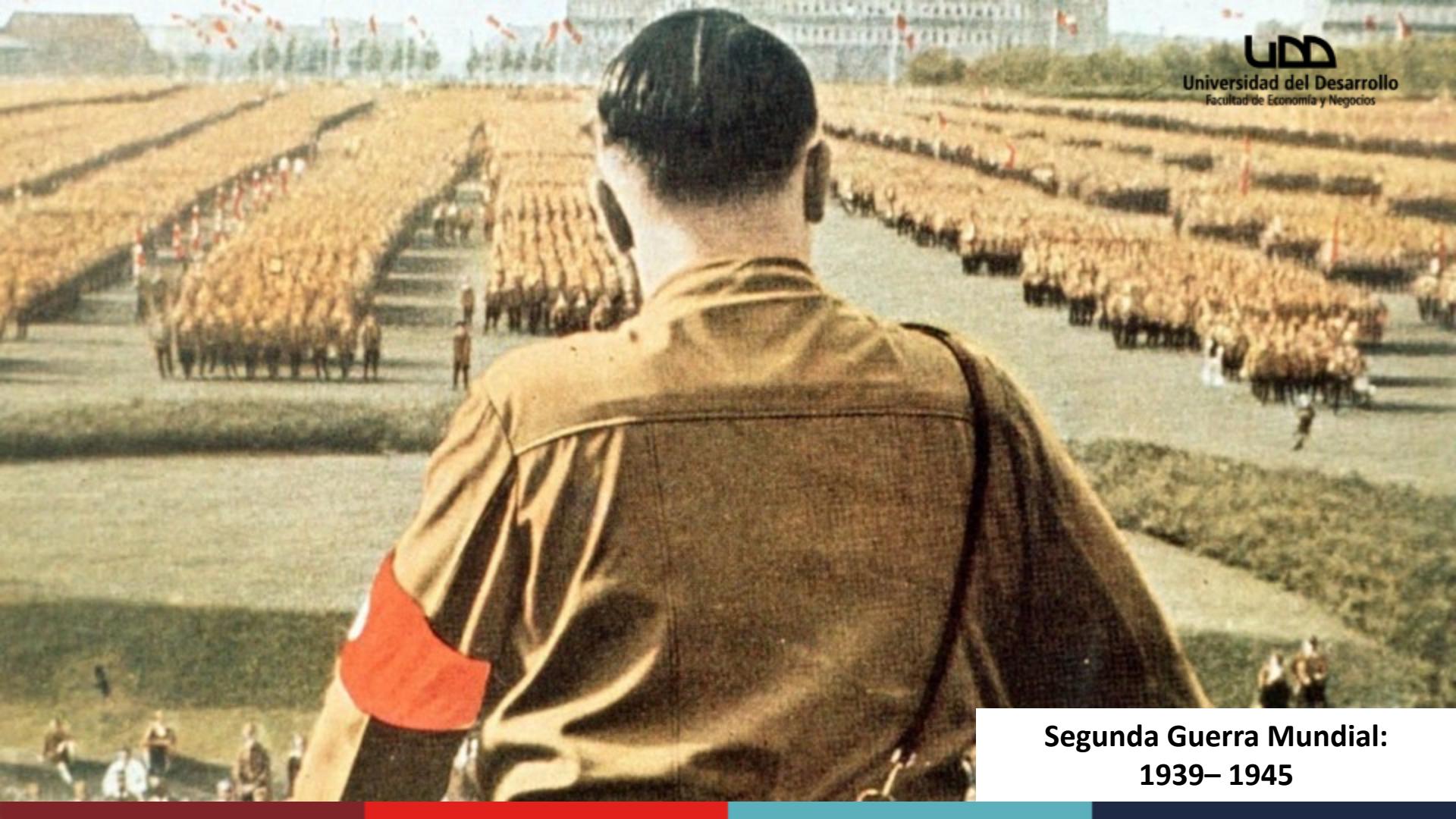




Trinchera en la Primera Guerra
Mundial 1914 - 1918



Gripe Española: 1918 – 1920



Segunda Guerra Mundial:
1939– 1945

Cuadro - Grandes pandemias del siglo XX y XXI

Pandemias	Año	Número de fallecidos
Gripe española	1918-1919	50 millones
Gripe asiática	1957-1958	1,1 millones
Gripe de Hong Kong	1968-1970	1 millón
SIDA	1981-2020	32 millones
Gripe A o H1N1	2009-2010	575 400
Ébola en África occidental	2013-2016	11 300





**Guerra Rusia – Ucrania:
2022 - ¿?**

Más de 2 años y más 510 millones de contagios



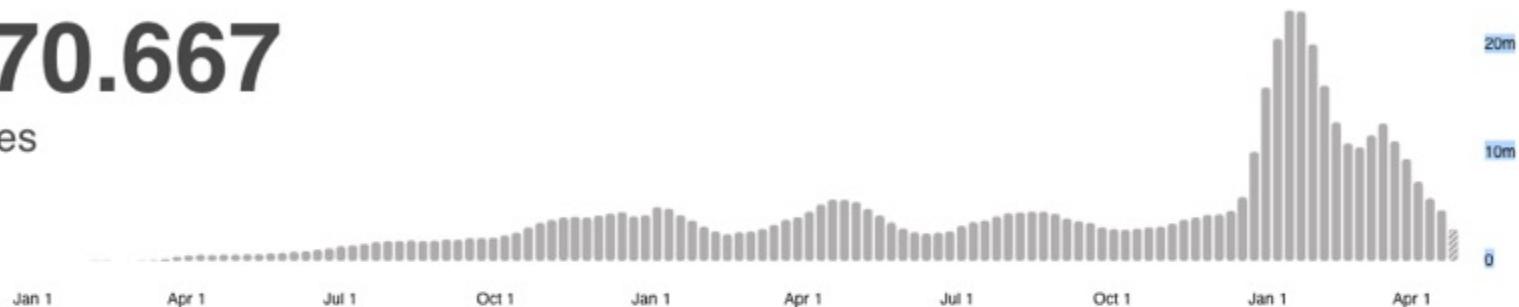
Universidad del Desarrollo
Facultad de Economía y Negocios

Global Situation



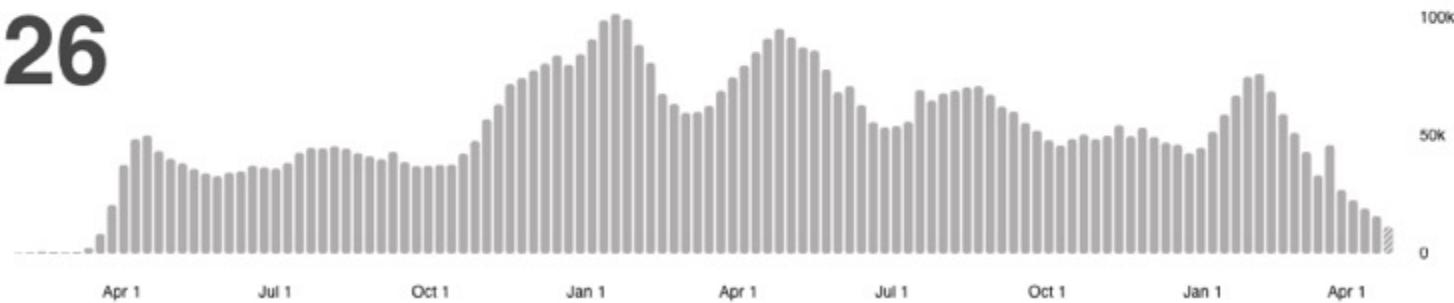
510.270.667

confirmed cases



6.233.526

deaths



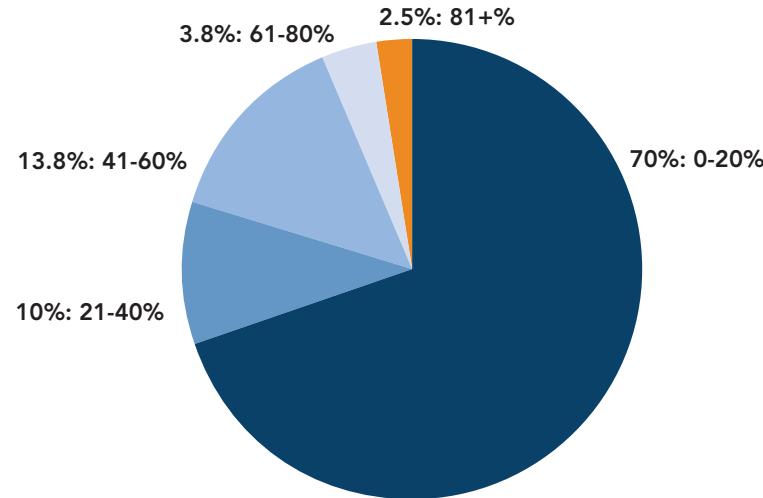
Source: World Health Organization

Data may be incomplete for the current day or week.

Fuente: WHO, 2022

Antes de la pandemia, una proporción minoritaria vendía de manera virtual

¿Antes de COVID-19, ¿qué porcentaje del tiempo sus representantes de ventas vendían virtualmente?



Tras dos años pandemia, la mayor parte de las interacciones de ventas pasaron a la hibridez

Most B2B seller interactions have moved to remote or digital ...

Current way of interacting with suppliers' sales reps during different stages^{1,3}

% of respondents



... and that's exactly what customers want.

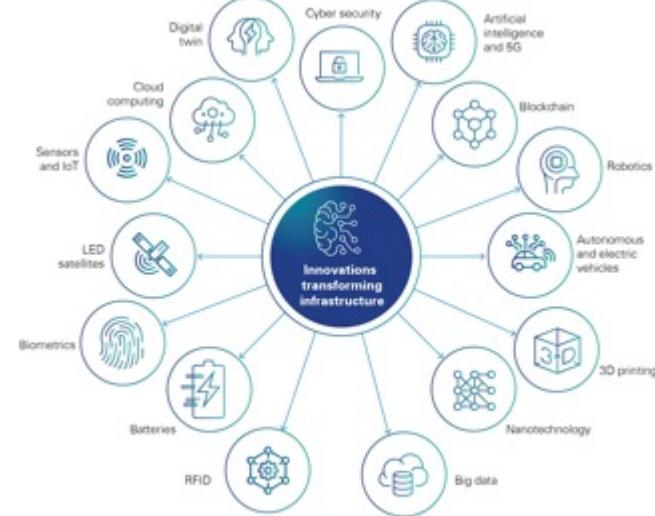
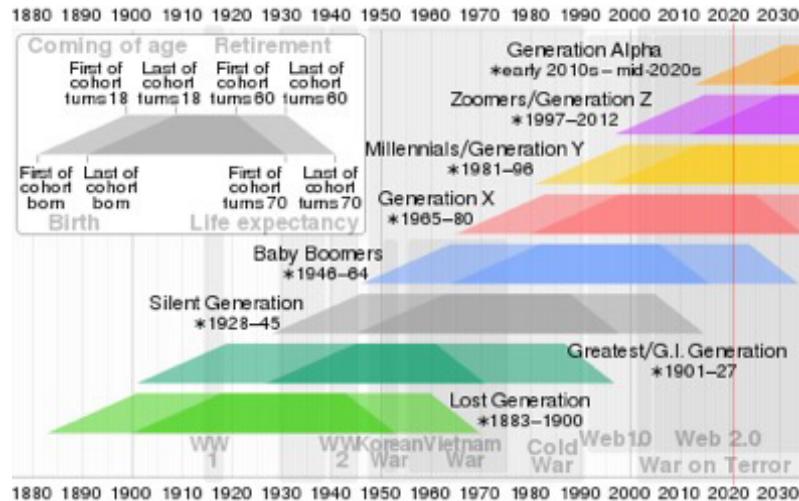


of B2B decision makers prefer remote human interactions or digital self-service^{2,3}

Why?

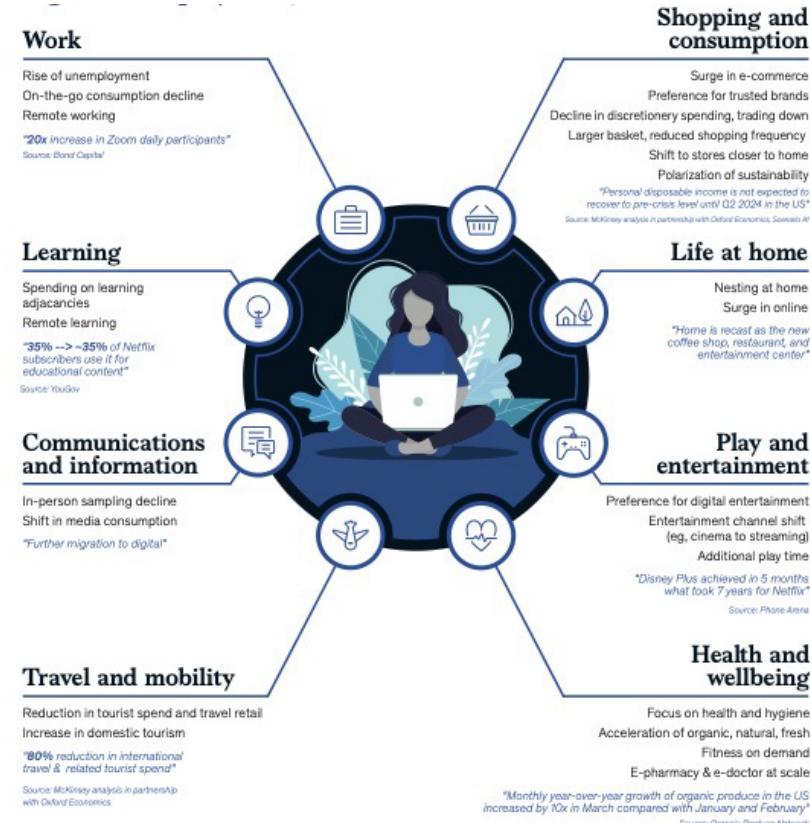
- Ease of scheduling
- Savings on travel expenses
- Safety

Pero la pandemia no es lo único que cambiará para siempre el mundo de las ventas



La disruptión por Covid-19 cambió hábitos de consumidores

- Trabajo
- Consumo
- Aprendizaje
- Vida en casa
- Comunicaciones
- Ocio
- Turismo y viajes
- Salud y Bienestar



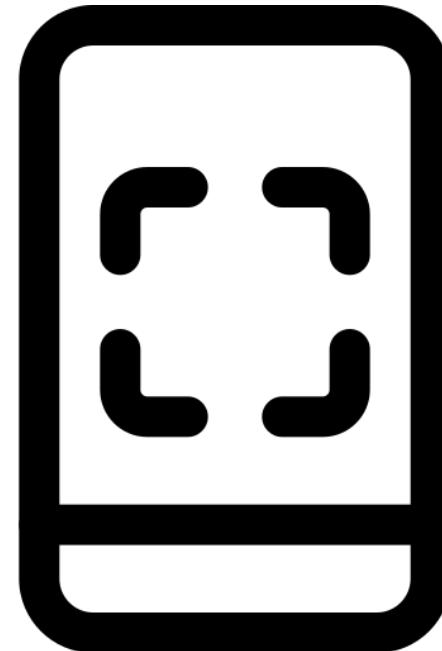
Fuente: Mckinsey & Co, 2020

“Los compradores B2B no solo se están moviendo hacia la Omnipresencia. Ya han llegado”



Beneficios de digitalizar tu proceso de ventas

- Tener **mayor cobertura** con tus clientes
- Estar **disponible** para recibir pedidos 24/7
- Tener un **único flujo** de datos
- Dar un **buen seguimiento** a los pedidos
- Mejorar la **relación** con los clientes
- **Optimizar** las transacciones
- **Reducir** el valor de la operación
- **Aumentar** el volumen de **ventas**
- Tener **comunicación oportuna** los clientes
- **Reducir tiempos** de gestión de pedidos



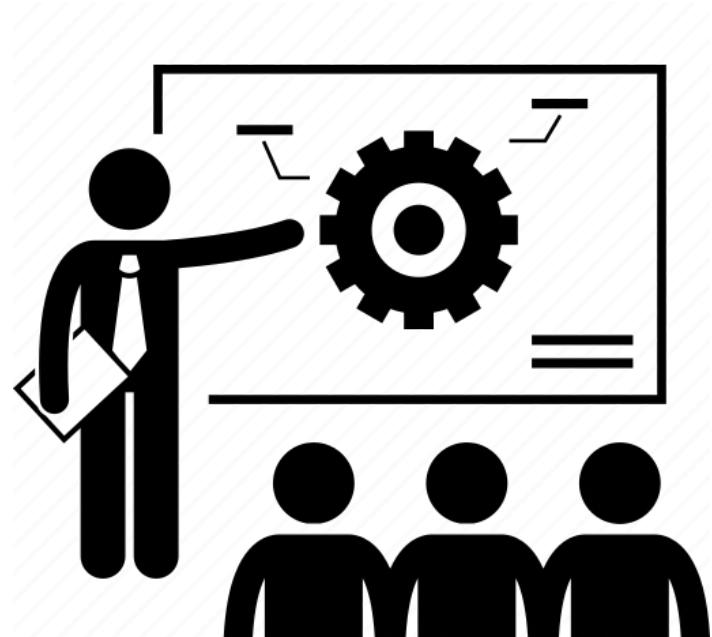
¿Qué hacer a nivel estratégico?

1. **Re-descubrir** al cliente y sus necesidades
2. **Re-enfocar** a la fuerza de ventas
3. **Re-imaginar** la oferta de productos y servicios
4. **Re-hacer** el enfoque de ventas
5. **Re-habilitar** a su equipo de ventas



Recomendaciones para directivos

1. Incrementar el apoyo al cliente
2. Abordar la **resistencia** al cambio de los vendedores y los clientes.
3. Entender el **impacto** de las **tecnologías**
4. Mejorar la **formación** y el **desarrollo** de los vendedores
5. Crear una fuerza de ventas **adaptable**



¿Qué hacer a nivel táctico?

Capacitar y entrenar

- Creatividad
- Orientación al auto-aprendizaje
- Determinación del vendedor
- Resiliencia
- Auto-eficacia
- Venta adaptativa
- Flexibilidad





Universidad del Desarrollo
Facultad de Economía y Negocios

¿POR QUÉ DIGITALIZAR EL PROCESO DE VENTAS Y ADAPTARSE A UN CLIENTE OMNICANAL?

Lifelong Learning **UDD**
El valor de la formación sin límites