



# ¿CUÁNDO SE DIVORCIARON MARKETING Y VENTAS?



GENERALITAT  
VALENCIANA

TOTS  
A UNA  
veu

**ivACE**  
INSTITUTO VALENCIANO DE  
COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Europeo de  
Desarrollo Regional

*Una manera de hacer Europa*



JOEL PINTO ROMERO  
VENTAS Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

**CEEI**  
ELCHE  
CENTROS EUROPEOS DE  
EMPRESAS INNOVADORAS

"Proyecto cofinanciado por los Fondos FEDER, dentro del  
Programa Operativo FEDER de la Comunitat Valenciana 2014-2020"

# Joel Pinto Romero

Consultor Independiente en  
Gestión Comercial y de Negocios.

Procesos comerciales y estrategias de ventas.

Blog en [www.joelpintoromero.com/blog](http://www.joelpintoromero.com/blog)

*@JoelPintoRomero*



CENTRO EUROPEO DE EMPRESA E INNOVACIÓN



JOEL PINTO ROMERO  
VENTAS Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

# Gracias

A todo el equipo del **Centro Europeo de Empresas e Innovación** y, en particular, a los que han hecho posible este evento de hoy.



CENTRO EUROPEO DE EMPRESA E INNOVACIÓN



**JOEL PINTO ROMERO**  
VENTAS Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

# ¿CUÁNDO SE DIVORCIARON MARKETING Y VENTAS?

1. Testimonios.
2. Los hechos y sus explicaciones.
3. Soluciones.

# OBJETIVOS A LOGRAR

1. Promover una **VISIÓN RENOVADA** acerca de la relación que debe existir entre **MARKETING Y VENTAS**.
2. Qué conozcan las cosas que pueden hacer para **RECONCILIAR AMBAS ÁREAS**.

# TESTIMONIOS

1. ARROGANTE Y SORDO – la revista.
2. ME DA IGUAL – la transnacional.
3. INCOHERENTE – telefónicas.

# CONOZCAMOS LOS “HECHOS”



CENTRO EUROPEO DE EMPRESA E INNOVACIÓN



JOEL PINTO ROMERO  
VENTAS Y GESTIÓN DE NEGOCIOS





LOS “JEFES” NO  
SE ADAPTAN A  
LAS NUEVAS  
TECNOLOGÍAS.

**CEEI**  
ELCHE

CENTRO EUROPEO DE EMPRESA E INNOVACIÓN



**JOEL PINTO ROMERO**  
VENTAS Y GESTIÓN DE NEGOCIOS





¿LARGO PLAZO?  
¿CORTO PLAZO?  
¿CENTRADOS EN EL  
CLIENTE?

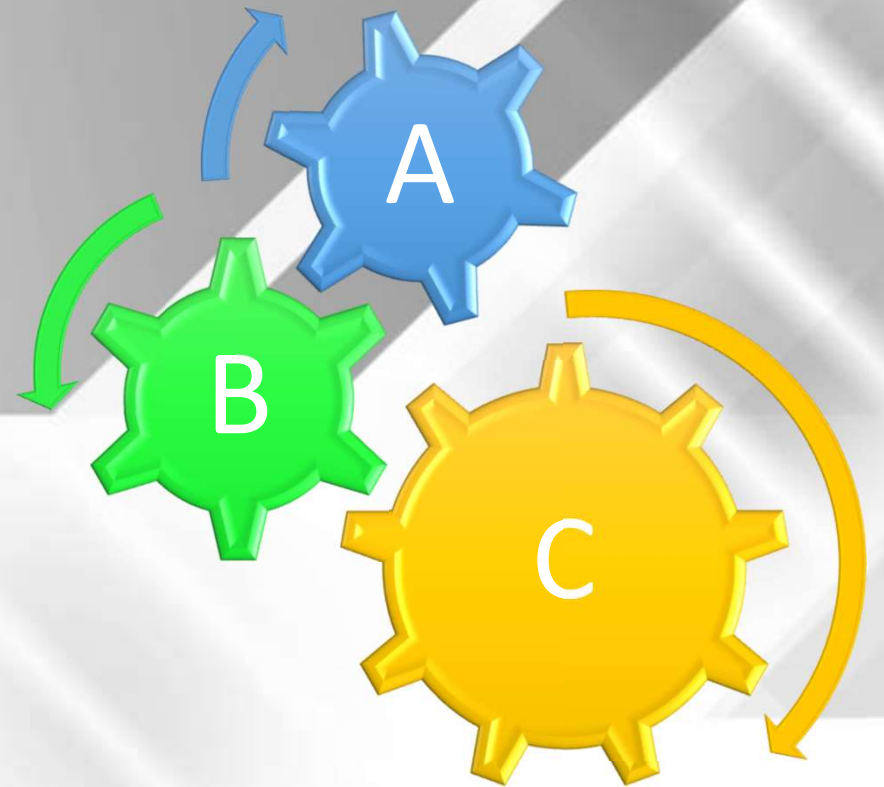
**CEEI**  
ELCHE

CENTRO EUROPEO DE EMPRESA E INNOVACIÓN



**JOEL PINTO ROMERO**  
VENTAS Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

¿DESCONOCEMOS O  
IGNORAMOS EL  
PROCESO?



# EL PUENTE ROTO DEL CONTENIDO



CENTRO EUROPEO DE EMPRESA E INNOVACIÓN



JOEL PINTO ROMERO  
VENTAS Y GESTIÓN DE NEGOCIOS



¿GENERAMOS  
CONTENIDO  
ÚTIL PARA  
VENDER?



# PREMIOS Y RECOMPENSAS ESTABLECIDOS INADECUADAMENTE



# ¿CÓMO MEDIMOS LOS RESULTADOS DE CADA ÁREA?





EL PROCESO HA  
CAMBIADO.  
VENTAS NO ES  
EL ÚNICO  
ACTOR.

**CEEI**  
ELCHE

CENTRO EUROPEO DE EMPRESA E INNOVACIÓN



JOEL PINTO ROMERO  
VENTAS Y GESTIÓN DE NEGOCIOS



**92%**

Comienza buscando información en Internet.

**53%**

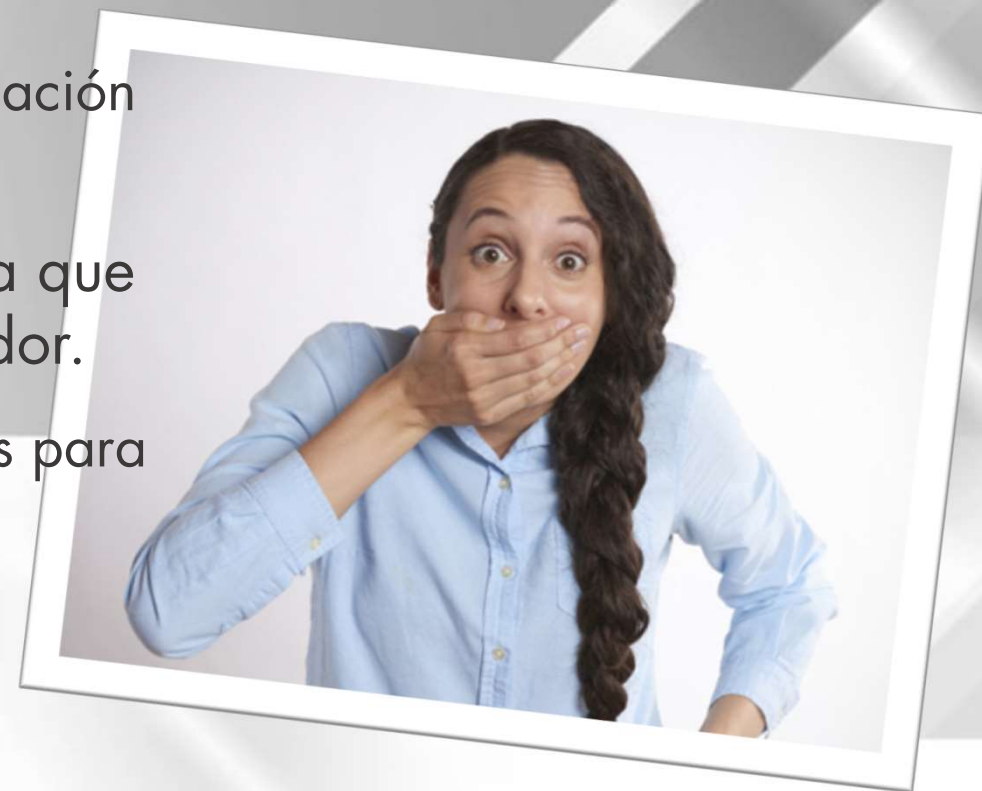
Prefiere búsqueda en línea que interactuar con un vendedor.

**75%**

Confía en entornos digitales para escogencia y feedback.

**90%**

No atenderían una visita en frío.



*Estudio elaborado por [www.SuperOffice.com](http://www.SuperOffice.com)*



CENTRO EUROPEO DE EMPRESA E INNOVACIÓN



**JOEL PINTO ROMERO**  
VENTAS Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

# ¿CÓMO LOS RECONCILIAMOS?



CENTRO EUROPEO DE EMPRESA E INNOVACIÓN



JOEL PINTO ROMERO  
VENTAS Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

# ¿PODEMOS SEPARAR LA CAUSA DE LA CONSECUENCIA?

1

## PRIMERO MARKETING, LUEGO VENTAS.

CONOCIMIENTO (Product / Brand Awareness)

COMPRA (Buying Process)

FIDELIZACIÓN (Customer Retention)

# 2

## ESTABLECER UN PERFIL ÚNICO DE CLIENTE

- PARA AMBOS DEPARTAMENTOS.
- ANÁLISIS PARA CONOCER NECESIDADES.
- COMUNICACIÓN COHERENTE Y ORIENTADA.
- ESFUERZOS ORQUESTADOS.

# 3

## CREAR UN “CUSTOMER JOURNEY” PARTICIPATIVO

- CADA PARTE ENTIENDA SU ROL EN LA GENERACIÓN DE NUEVOS CLIENTES.
- DESDE LA CONCIENTIZACIÓN HASTA LA FIDELIZACIÓN.
- CRM Y USO DE TECNOLOGÍAS.

# 4

## ORIENTARSE SEGÚN LAS OPINIONES DE CLIENTES

- MONITORIZACIÓN CONTINUA DEL VdC (Voz del Cliente)
- MANTENER UNA VERDADERA ACTITUD DE ESCUCHA ACTIVA.
- DESARROLLAR LA CULTURA COMERCIAL.



# 5

## SELECCIONAR VARIABLES DE MEDICIÓN ADECUADAS

- NO PERDER DE VISTA EL OBJETIVO GLOBAL.
- MEDIR IMPACTO EN:
  - Crecimiento de ventas.
  - Tasa de conversión de clientes.
  - Aumento de rentabilidad.

6

## CONSISTENCIA DE MENSAJES EN TODOS LOS CANALES

- CONSISTENCIA DE CONTENIDO ENTRE PLATAFORMAS Y CANALES.
- UNICIDAD DEL MENSAJE.
- REFORZADOS EN CADA PUNTO DE TOQUE.

7

## MATERIALES DE MARKETING ORIENTADO AL DESARROLLO DE VENTAS

- ÚTIL PARA EL EQUIPO DE VENTAS.
- LLEGUE A MANOS DEL CLIENTE.
- FACILITE EL "CUSTOMER JOURNEY"

# 8

## UNIR FUERZAS EN LA FIDELIZACIÓN

- ETAPA MÁS PRODUCTIVA DEL PROCESO.
- INCREMENTAR EL "VVC" (Valor de Vida del Cliente – *Customer Lifetime Value*)

# RESOLVIENDO TUS DUDAS



CENTRO EUROPEO DE EMPRESA E INNOVACIÓN



JOEL PINTO ROMERO  
VENTAS Y GESTIÓN DE NEGOCIOS



# PARA DOS GANADORES



CENTRO EUROPEO DE EMPRESA E INNOVACIÓN



JOEL PINTO ROMERO  
VENTAS Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

# MIS CURSOS

“¿QUÉ COSAS PUEDES HACER PARA VENDER MÁS EN TU NEGOCIO?”



Escanéame



Escanéame

“¿CÓMO HACER UN PLAN DE VENTAS?”



CENTRO EUROPEO DE EMPRESA E INNOVACIÓN



JOEL PINTO ROMERO  
VENTAS Y GESTIÓN DE NEGOCIOS



**¡GRACIAS NUEVAMENTE!**  
Nos vemos el 20 de Junio.

[www.joelpintoromero.com](http://www.joelpintoromero.com)

*@JoelPintoRomero*



CENTRO EUROPEO DE EMPRESA E INNOVACIÓN



JOEL PINTO ROMERO  
VENTAS Y GESTIÓN DE NEGOCIOS