



# BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES PARA LA ARTESANÍA



# OBJETIVOS

- Darle personalidad al servicio
- Mostrar la riqueza de la técnica a través de la interacción con el cliente en la venta

Potenciar el desarrollo del recurso humano a través de la apropiación del conocimiento del entorno de una expresión de la artesanía.



# OBJETIVOS

DARLE PERSONALIDAD AL SERVICIO



# OBJETIVOS

DARLE PERSONALIDAD AL SERVICIO

MOSTRAR CON ORGULLO  
QUIÉNES SOMOS DE  
DONDE VENIMOS...



# OBJETIVOS

DARLE PERSONALIDAD AL SERVICIO

SER AUTÉNTICOS



# OBJETIVOS

MOSTRAR LA RIQUEZA DE LA TÉCNICA A TRAVÉS DE LA INTERACCIÓN CON EL CLIENTE EN LA VENTA

SIEMPRE DESTACAR LA TÉCNICA CUANDO ESTAMOS EN UN PROCESO DE VENTA, CORTÉSMENTE, A MEDIDA QUE EL CLIENTE QUIERE AHONDAR EN LA INFORMACIÓN.



# OBJETIVOS

MOSTRAR LA RIQUEZA DE LA TÉCNICA A TRAVÉS DE LA  
INTERACCIÓN CON EL CLIENTE EN LA VENTA



# OBJETIVOS

POTENCIAR EL DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO A TRAVÉS DEL RECONOCIMIENTO Y LA APROPIACIÓN DEL ENTORNO Y LA APLICACIÓN EN UNA EXPRESIÓN ARTESANAL





# OBJETIVOS:

POTENCIAR EL DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO A TRAVÉS DE LA APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL ENTORNO DE UNA EXPRESIÓN DE LA ARTESANÍA

CONOZCA MUY BIEN SU ENTORNO, SU HISTORIA, SUS COSTUMBRES Y CÓMO LA ARTESANÍA HACE PARTE DE ÉL.



# OBJETIVOS:

POTENCIAR EL DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO A TRAVÉS DE LA APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL ENTORNO DE UNA EXPRESIÓN DE LA ARTESANÍA

CONOZCA TODO EL PROCESO COMPLETO PARA ELABORAR UNA PIEZA EN LA TÉCNICA DE SU COMUNIDAD.



artesanas de colombia



corferias<sup>®</sup>  
Bogotá  
Centro Internacional de  
Negocios y Exposiciones

# BUENAS PRÁCTICAS





# BUENAS PRACTICAS

## TRATO CON LOS CLIENTES

SALUDAR Y DESPEDIRSE, TENER ACTITUD AGRADABLE, AFABLE, DEJAR AL CLIENTE INTERACTUAR CON LOS PRODUCTOS EN SOLEDAD, SI LO NECESITA, LO LLAMARÁ.

NO BEBER, FUMAR, MASTICAR CHICLE O HABLAR POR TELÉFONO



# BUENAS PRACTICAS

---

## CREDIBILIDAD

---

LA PERSONA QUE ESTÁ ATENDIENDO DEBE DAR INFORMACIÓN “CIERTA” Y CLARA DE LOS PRODUCTOS, LA TÉCNICA Y LA COMUNIDAD QUE REPRESENTA.

LA PROMESA QUE SE LE HACE AL CLIENTE, SE CUMPLE.



# BUENAS PRACTICAS

## CAPACIDAD DE RESPUESTA

REALIZAR PRONÓSTICOS DE VENTAS PARA TENER LA CANTIDAD ADECUADA DE PRODUCTOS EN EL LUGAR Y MOMENTO QUE SE PLANEEN.

TENER FACTURACIÓN.

TENER EFECTIVO EN CAJA PARA FACILITAR DAR DINERO DE VUELTAS.





# BUENAS PRACTICAS

## ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE A TRAVÉS DEL DIÁLOGO.

PRESTARLE SERVICIOS ADICIONALES, COMO EMPAQUE PARA REGALO, TRANSPORTE DE PRODUCTOS A LA CASA, INSTALACIÓN DE PRODUCTOS.



# BUENAS PRACTICAS

## ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

PREVER FACILIDADES AL CLIENTE PARA REALIZAR EL PAGO:

- EFECTIVO
- CHEQUE
- DATAFONOS.



# BUENAS PRACTICAS

---

## CONFIABILIDAD

---

EL MATERIAL PROMOCIONAL NO POSEE ERRORES.

SE FIJAN POLÍTICAS DE PRECIO QUE SE RESPETAN.

NO SE COBRAN PRECIOS S.M.





# BUENAS PRACTICAS

---

## COMUNICACIÓN

---

ESTABLEZCA UN MECANISMO PARA RECOGER LAS IMPRESIONES, INQUIETUDES, IDEAS Y QUEJAS DE SUS CLIENTES.

SI PROMETIÓ UNA LLAMADA, HÁGALA A LA HORA Y FECHA PACTADA.



# BUENAS PRACTICAS

---

## SEGURIDAD

---

ESTABLECER ESPACIOS DE SER NECESARIO PARA QUE LOS CLIENTES CON NIÑOS SE SIENTAN SEGUROS.

NO DEJAR MERCANCÍA PEQUEÑA LEJOS DEL MOSTRADOR.

CONTROLAR LA ENTRADA DE DINERO FALSO CON DISIMULO CON EL CLIENTE.



# BUENAS PRACTICAS

---

## SEGURIDAD

---

SI HAY POSIBILIDADES DE PAGAR A TRAVÉS DE DATAFONOS, VERIFIQUE LA CÉDULA CONTRA LA TARJETA CRÉDITO.

UTILICE MEDIOS SEGUROS PARA GUARDAR EL DINERO.





# BUENAS PRACTICAS

TALLER, STAND O ALMACÉN

GARANTICE LA MOVILIDAD DEL CLIENTE DENTRO DEL STAND, QUE NO SE SIENTA EN UN CAMPO MINADO. DISEÑE EL RECORRIDO INTERNO



# BUENAS PRACTICAS

TALLER, STAND O ALMACÉN

DECORACIÓN ACORDE CON EL CONCEPTO DEL TALLER O COMUNIDAD.



artesanías de colombia



# BUENAS PRACTICAS

## MOBILIARIO

LOS MUEBLES COLOCADOS EN EL PUNTO DE VENTA DEBEN PERMITIR EL ACCESO A LOS CLIENTES.

SI LOS MUEBLES NO SON PARTE DEL PRODUCTO, DEBEN SER COHERENTES CON LO QUE EL TALLER QUIERE TRANSMITIR.



# BUENAS PRACTICAS

## EMPAQUES Y ETIQUETAS

LOS PRODUCTOS DEBEN TENER UN EMPAQUE QUE RESISTA EL PRODUCTO Y QUE ESTÉ DE ACUERDO A LA IMAGEN QUE QUIERE PROYECTAR EL TALLER O LA COMUNIDAD.

LA ETIQUETA DEBE PROVEER INFORMACIÓN VALIOSA DEL ORIGEN DE LA PIEZA, LA TRADICIÓN Y EL CUIDADO DE LA MISMA.



# Bolso Zuncho

Referencia: Bolso Zuncho

Características

Materia Prima: Zuncho

Técnica: Tejeduría

Comunidad: Chigorodó- Antioquia



# BUENAS PRACTICAS

## CATÁLOGOS

- EN CADA HOJA MOSTRAR MÁXIMO 5 PRODUCTOS.
- REFERENCIAR DE MANERA CLARA LOS PRODUCTOS.
- MOSTRAR OPCIONES DE COLOR SI ES EL CASO.
- INDICAR CAPACIDAD PRODUCTIVA.
- COLOCAR PRECIOS AL DETAL Y POR MAYOR.



artesanas de colombia

corferias Bogotá  
Centro Internacional de  
Negocios y Exposiciones

# BUENAS PRACTICAS

---

## DOCUMENTO DE COMPRA

---

- SE DEBE ENTREGAR UNA FACTURA AL COMPRADOR ESPECIFICANDO QUÉ SE LE VENDIÓ Y POR CUÁNTO.
- SI LA VENTA ES POR PEDIDO SE DEBE CONTEMPLAR TENER UN FORMATO PARA ANOTAR EL ABONO Y EL SALDO, FECHA DE ENTREGA.
- SI EL PRODUCTO SE ENTREGA EN LA CASA DEL COMPRADOR, HACER FIRMAR UN RECIBIDO.



# BUENAS PRACTICAS

## PRODUCTOS

- LOS PRODUCTOS EXHIBIDOS NO PUEDEN ESTAR VIEJOS, MAREADOS, ROTOS, CON POLVO O FISURAS.
- DEBE PERCIBIRSE UN ORDENAMIENTO EN LA EXHIBICIÓN DE LOS PRODUCTOS



# BUENAS PRACTICAS

## MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CADENA DE VALOR

- BUSCAR CONSTANTEMENTE ESTRATEGIAS EN CADA UNO DE LOS COMPONENTES DE LA CADENA DE VALOR PARA MEJORAR SIN PERDER LA IDENTIDAD.

