

CREAR UN DESPACHO DE NIVEL SUPERIOR

## Crear un entorno de trabajo de nivel superior



mfs.com

A continuación se presenta un ejemplo de lista de comprobación con ideas extraídas de otros equipos de ventas de primera línea cuyo objetivo es ayudarle a revisar su propia experiencia con los clientes.

### Atractivo exterior y primeras impresiones

- ¿Tiene que llamar a sus clientes y recordarles dónde deben aparcar?
- Cuando un cliente se acerca a la puerta exterior de su edificio/oficina, ¿qué aspecto tiene este o esta? ¿Podría conferirle más atractivo con cosas como flores, por ejemplo?
- ¿Recibe a los clientes en la puerta de su edificio si tiene seguridad?
- ¿Qué apariencia tiene, cómo suena y cómo huele su despacho la primera vez que alguien entra en él? ¿Resulta acogedor?
- ¿Hay televisión en la recepción? De ser así, ¿la tiene puesta en un canal tranquilo e interesante o en un canal de noticias financieras? ¿O quizás emite un mensaje de «Bienvenida» a los clientes que llegan?

### La zona de espera

- ¿Parece adecuada? ¿Está organizada y limpia? ¿Parece profesional?
- ¿Resulta cómoda? ¿Están las sillas de los clientes bien colocadas y la zona de espera limpia e interesante?
- ¿Resulta acogedora? ¿Ofrece algo de beber y sirve café o refrescos en vasos bonitos?
- ¿Cuenta con materiales de lectura «adecuados»? (Analícese en equipo lo que se entiende por «adecuado»)
- ¿Tiene una lista con todas las cosas preferidas del cliente como bebidas, golosinas, etc.?

### En la oficina del profesional financiero

- ¿El mobiliario de la oficina está dispuesto de forma que resulte cómodo para los clientes, en especial los de mayor edad o con discapacidades físicas?
- ¿Está colocado el escritorio de tal forma que la ventana no se encuentre justo detrás del profesional financiero? (La luz procedente de la ventana puede dificultar a un cliente que vea la cara o los ojos del profesional financiero) En caso de que no pueda mover los muebles, ¿el revestimiento de las ventanas es «respetuoso» con los clientes mayores? (¿O las persianas tipo Levolor bloquean la luz y dificultan la lectura?)
- ¿Hay una lámpara de sobremesa además de la iluminación superior o en lugar de esta?



Recuerde: cerciórese de seguir el proceso de aprobación de su empresa para obtener la aprobación de cualquier idea de venta o material de promoción comercial que desee utilizar con los clientes.

## Crear un entorno de trabajo de nivel superior

### Recursos adicionales con los que sacar más partido de las citas

- ¿Cómo evaluaría el cliente sus materiales de lectura? ¿Hay libros sobre cómo vender en las estanterías o en el aparador, o hay recursos sobre finanzas familiares, planificación financiera para varias generaciones y gestión de los ingresos de cara a la jubilación?
- ¿La oficina del profesional financiero inspira organización o hay montones de papeles, entre otras cosas?
- ¿Ofrece papel, un bolígrafo de tinta de gel suave y una calculadora de sobremesa con botones grandes y una pantalla de grandes dígitos?
- ¿Tiene un surtido de gafas de lectura adicionales para quienes olvidan las suyas?
- ¿Prepara la agenda con antelación? ¿Se la envía a los clientes antes de las reuniones por si hubiese modificaciones?
- ¿Cuenta con un televisor de pantalla grande o un monitor para mostrar los materiales de la presentación en línea?
- En reuniones largas, ¿invita a los clientes a hacer una pausa para ir al baño y hablar en privado?
- ¿Están las tarjetas de visita al alcance de la mano?
- ¿Explica al cliente el significado de sus designaciones?

Si necesita ayuda con esta y otras ideas de generación de negocio, llame a sus socios de MFS® al 1-800-343-2829 o al +1 617 954 5000 (fuera de EE. UU.).

A no ser que se indique lo contrario, los logotipos y los nombres de productos y servicios son marcas comerciales de MFS® y sus filiales, y pueden estar registrados en determinados países.

Distribuido por: **EE. UU.** MFS Investment Management; **América Latina** - MFS International Ltd. **Nota para los lectores del Reino Unido y Suiza:** Publicado en el Reino Unido y Suiza por MFS International (U.K.) Limited («MIL UK»), sociedad de responsabilidad limitada inscrita en Inglaterra y Gales con el número 03062718, cuyo negocio de inversión está autorizado y supervisado en el Reino Unido por la Autoridad de Conducta Financiera (FCA). MIL UK, filial indirecta de MFS®, tiene su domicilio social en One Carter Lane, Londres, EC4V 5ER. **Nota para los lectores europeos (con la excepción del Reino Unido y Suiza):** Publicado en Europa por MFS Investment Management (Lux) S.à r.l. (MFS Lux), sociedad autorizada en virtud de la legislación luxemburguesa como sociedad gestora de fondos domiciliados en Luxemburgo. La sociedad ofrece productos y servicios de inversión a inversores institucionales y tiene su domicilio social como sociedad limitada en 4 Rue Albert Borschette, Luxemburgo L-1246. Tel.: 352 2826 12800. Este material no debe ser transmitido o distribuido a personas que no sean inversores profesionales (según lo autoricen las normativas locales) y no debe considerarse fiable ni distribuirse a personas cuando dicha consideración o distribución contravengan la normativa local.

**PARA USO EXCLUSIVO DE INVERSORES PROFESIONALES E INSTITUCIONALES.** Este documento no debe mostrarse, citarse o distribuirse al público general.