

INTERNATIONAL CAR RENTAL SHOW

# Where the Car Rental Industry Connects

APRIL 14-16, 2019

PARIS LAS VEGAS



BROUGHT TO YOU BY

Auto Rental  
NEWS



INTERNATIONAL  
CAR RENTAL SHOW

Where the Car  
Rental Industry  
Connects



BROUGHT TO YOU BY



# PRINCIPALES CALIDADES DE UN AGENTE DE VENTAS PARA EL CLIENTE LATINOAMERICANO

Emcee: Shantall Guerra

Moderador: Ed Bernal

Sponsored by



# Principales Cualidades de un Agente de Ventas en América Latina

## Top Qualities of a LATAM Sales Agent



Steven Puentes  
ACE/Priceless MCO



Jose Seas  
Green Motion, Costa Rica



Jan van den Ham  
Sunset Car Rental  
Aruba, a Fox Affiliate



BROUGHT TO YOU BY



INTERNATIONAL  
CAR RENTAL SHOW

Where the Car  
Rental Industry  
Connects



BROUGHT TO YOU BY



# PRINCIPALES CALIDADES DE UN AGENTE DE VENTAS PARA EL CLIENTE LATINOAMERICANO

Jan van den Ham  
Operations Manager  
Sunset Car Rental Aruba

# ¿Qué hace un gran agente de ventas?

- Uno que muestra confianza y en su forma de presentar para el público.
- Altamente capacitado y experto en operaciones de alquiler de coches.
- Identificar el estado de ánimo del cliente.



BROUGHT TO YOU BY

**AutoRental**  
NEWS



# ¿Qué hace un gran agente de ventas?

- Establecer el tono
- Poder ofrecer servicios no relacionados con el negocio.
- Atraer el cliente con servicios y beneficios gratuitos que necesita, pero no sabía que están disponibles.



BROUGHT TO YOU BY

**AutoRental**  
NEWS

**ACRA**  
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

# ¿Qué hace un gran agente de ventas?

- Interacción **GENUINA**.



BROUGHT TO YOU BY

**Auto Rental**  
NEWS



**¿Cuáles son los tres errores más comunes que un agente de ventas debe evitar cuando atiende a un cliente latinoamericano en los EE. UU.?**



BROUGHT TO YOU BY  
**AutoRental** NEWS **ACRA**  
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION



- Centrándose en las finanzas primero.
- Sin dar tiempo para que el Cliente se aclimate.
- Ser cortante y al grano.



BROUGHT TO YOU BY  
**Auto Rental** NEWS **ACRA**  
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

# ¿Qué se necesita para empoderar a su personal de ventas?

- El respaldo de sus superiores.
- Reconocimiento de su trabajo y actitud.



BROUGHT TO YOU BY  
**AutoRental** NEWS **ACRA**  
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

# Como propietario, ¿qué se necesita tener instalado?

- Las herramientas adecuadas para el trabajo.
- Información y procedimientos siempre accesibles al personal de ventas.
- Identificar las necesidades generales del cliente.



BROUGHT TO YOU BY  
**AutoRental** NEWS **ACRA**  
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

# Como propietario, ¿qué se necesita tener instalado?

- Identificar las necesidades generales del cliente por cultura.
- Reúnase con su equipo de ventas para resolver los problemas comunes que se presentan más.



BROUGHT TO YOU BY  
**AutoRental** NEWS **ACRA**  
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

# Como propietario, ¿qué se necesita tener instalado?

- Descubrir y resolver recurrentes reclamaciones de clientes.
- Resolver falta de información o comunicación interno.
- Falta de conocimiento o entrenamiento.
- Problemas entre subordinados y superiores.



BROUGHT TO YOU BY  
**AutoRental** NEWS **ACRA**  
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

# Como propietario, ¿qué se necesita tener instalado?

- Inseguridades, miedos y preocupaciones.
- Enseñar el poder de la psicología y el lenguaje corporal.
- Practicar con ejemplo.



BROUGHT TO YOU BY  
**Auto Rental** NEWS **ACRA**  
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

# PUNTOS IMPORTANTES PARA LOS PROPIETARIOS

- Siempre haga un seguimiento de las quejas y preocupaciones que su trabajador le haya confiado. Especialmente si usted es quien solicitó que él o ella lo presentara.



BROUGHT TO YOU BY  
**AutoRental** NEWS **ACRA**  
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

# PUNTOS IMPORTANTES PARA LOS PROPIETARIOS

- Siempre resuelva los errores tan pronto como sea posible y resuélvalos estando solo con su empleado, no frente a otros.
- Nunca digas que tienes la espalda cubierta, y cuando se presenta el momento, no haces esto.



BROUGHT TO YOU BY  
**AutoRental** NEWS **ACRA**  
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION



*Muchas gracias por su tiempo y atención!*



BROUGHT TO YOU BY

