

Manual de Slack para los equipos de ventas

Impulsa la productividad para poder obtener acuerdos como un equipo y cerrar tratos con más rapidez



Tabla de contenidos

Introducción	3
Activa las ventas de equipos más rápidas con canales de cuentas	4
Cómo aprovechar los canales al máximo	5
Aumenta la productividad al trabajar de forma multidisciplinaria en Slack	6
Cuenta con recursos de ventas y presentaciones actualizados al alcance de tu mano	6
Comparte los comentarios de los clientes para mejorar la atención al cliente	6
Celebra los logros y crea un archivo	7
Acorta los ciclos de acuerdos con las innovaciones asíncronas de Slack	8
Ventas en conjunto con las funciones más nuevas de Slack	8
Aumenta la productividad con las automatizaciones	11
Une las comunicaciones externas e internas en un mismo lugar con Slack Connect	13
Formas de actuar ahora	14



Introducción

Los equipos de ventas de la actualidad tienen que maximizar la eficacia. Teniendo en cuenta el estado incierto de la economía, es necesario que los vendedores aprendan cómo adaptarse rápidamente a una forma más productiva de vender.

El vendedor promedio **pasa solo un 28 % de su tiempo** vendiendo.¹ El resto, lo pasa ingresando datos de los clientes, buscando el nombre de la panadería favorita de su cliente cuando se acerca una visita o coordinando de forma interna el estado de un contrato o de una aprobación de cotización.

Con este manual, podrás entender cómo Slack mantiene ocupados a los representantes de ventas y al proceso en movimiento. Comienza por trabajar en canales de cuentas, integra las aplicaciones y los servicios que ya utilizas, e implementa varias funciones de Slack para encontrar la información instantáneamente. De este modo, tus compañeros podrán pasar menos tiempo revisando bandejas de correo y organizado reuniones, y se centrarán en lo que realmente importa: ofrecer un servicio de primer nivel a los clientes y cerrar acuerdos.

Con este manual aprenderás cómo:

- Obtener datos en tiempo real sobre las ventas e informar a los expertos para aprovechar las oportunidades con mayor rapidez.
- Usar las herramientas asíncronas de Slack para vender en equipo.
- Aprovechar el poder de la automatización al crear flujos de trabajo personalizados.
- Generar informes sobre los comentarios de los clientes y compartirlos con los equipos internos.
- Agilizar los flujos de trabajo al integrar las herramientas que sueles usar.

¹ «The State of Sales» (5ta edición), Salesforce Research, 2022.



Activa las ventas de equipos más rápidas con canales de cuentas

La venta promedio en la actualidad requiere de **10 personas, dura 102 días y ocurre en un mundo híbrido**. Las organizaciones de ventas se están adaptando con velocidad a este panorama, abasteciendo a los representantes con tecnología y cambiando la manera en la que interactúan con los clientes y los clientes potenciales. Gartner predice que **el 80 % de las interacciones de ventas B2B entre proveedores y compradores sucederá en canales digitales para el año 2025**.

Pero una propuesta de venta solo puede ser tan buena como su estrategia fundamental. Para poder tener éxito como equipo, son clave la transparencia y el acceso al contexto histórico, por lo que organizamos los **canales** por cuenta y conservamos su estado público.

«Uno de los valores agregados más importantes para los equipos de ventas que usan Slack es la capacidad de crear (o de automatizar la creación de) canales específicos para cada cuenta que están vinculados con Salesforce», dice **Jack Gibbs**, un ejecutivo de cuentas para empresas grandes de Slack. «Se pueden convocar a todas las personas importantes para que se completen las ventas, desde los socios multidisciplinarios hasta los líderes de los equipos de ventas».

Los canales públicos crean automáticamente un centro de conocimientos valioso en el que todos los integrantes de la organización pueden realizar búsquedas. Si te comprometes a realizar la mayor parte de tu trabajo en canales públicos, los miembros de equipo nuevo de una cuenta pueden usar el contexto para dar rápidamente el siguiente paso de un acuerdo (por ejemplo, usando el historial del acuerdo, la información útil sobre el cliente o el estado de una solicitud del cliente).

Reserva los canales privados para las conversaciones confidenciales (como las autorizaciones de presupuestos y de acuerdos) y los mensajes directos para el intercambio rápido de datos u opiniones.

Consejo

Si iniciaste una conversación privada que ahora quieres hacer pública, puedes transformar un mensaje directo de grupo en un canal.



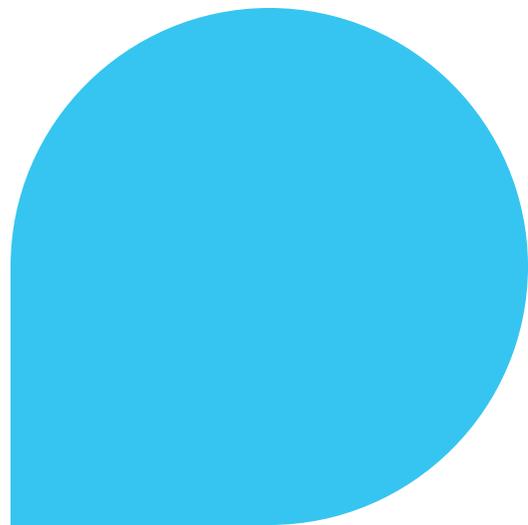
Cómo aprovechar los canales al máximo

- Organiza los canales por equipo (**#ventas-equipo**), proyectos y cuentas (**#cuenta-teathyme**), región (**#ventas-latam**) y función (**#salesforce-notificaciones** o **#ventas-anuncios**) para mantener ordenadas las conversaciones. Comienza con unos cuantos y agrega más con el tiempo.
- Ponles nombres con patrones predecibles a los canales para que sea fácil encontrarlos, como en un índice. ¡Los prefijos son muy útiles! Por ej.: **#anuncios-ventas** o **#proy-t4-sprint**.
- Agrega canales a favoritos para que queden fijados en la parte superior de la barra lateral y puedas mantenerte al tanto de las conversaciones. También puedes marcar archivos y recursos esenciales con un pin para que los ejecutivos de cuentas tengan toda la información necesaria para cerrar el acuerdo.
- Genera «salas para acuerdos» temporales. En las etapas finales de un acuerdo, deben acelerarse las aprobaciones al máximo, por lo que es útil contar con un canal en el que se puedan tomar decisiones de forma oportuna en conjunto con los grupos de interés.

«La regla del juego es mover las cosas lo más rápido posible. Cuando las conversaciones y las aprobaciones ocurren en el mismo lugar, registrar los detalles en el CRM es muy sencillo».

Tom Forgacs

Vicepresidente de Ventas, Canadá, Slack



Aumenta la productividad al trabajar de forma multidisciplinaria en Slack

Idealmente, los representantes de ventas deben responder rápidamente a las preguntas de los clientes, a menudo entre una reunión y otra o en medio de un ajustado cronograma de viaje. A continuación, te presentamos algunas mejores prácticas sobre cómo puedes configurar tu espacio de trabajo de Slack para colaborar estrechamente con otros equipos que tu equipo necesita para lograr el éxito de un acuerdo.

Cuenta con recursos de ventas y presentaciones actualizados al alcance de tu mano

En un canal como **#ventas-demos**, los equipos de marketing y ventas pueden trabajar juntos para asegurarse de que todos estén en sintonía. Evita la confusión que ocasiona el control de versiones al fijar con un pin los documentos más actualizados en el canal para mantener la información importante a mano.

Comparte los comentarios de los clientes para mejorar la atención al cliente

Crea un canal para que los integrantes del equipo de ventas que trabajan fuera de la oficina puedan informar a los equipos de producto sobre los comentarios y las solicitudes de los clientes de forma fácil mientras los tienen frescos en la memoria. Cuando otros usuarios reaccionan al mensaje con un emoji, puedes comprender mejor de qué manera dar prioridad a una solicitud.



Arturo García 10:55 AM

● **Solicitud de función: notificaciones del administrador**

- **Planteamiento del problema:** El cliente desea recibir notificaciones cada vez que modifica su cuenta (se agregan nuevos miembros, el saldo de la factura aumenta o disminuye, etc.).
- **Posibles soluciones:** Haz de esto una preferencia del administrador para que pueda supervisar toda la actividad de la cuenta. Desactívalo de forma predeterminada para que las personas no reciban demasiadas notificaciones.
- **Cliente(s):** Corporación S. A., Gran Empresa S. A.

+ 4



Celebra los logros y crea un archivo

Recuérdales a todos que los acuerdos nacen del trabajo en equipo y usa los canales de anuncios para celebrar los acuerdos de los miembros de todos los equipos y oficinas que colaboraron en ellos. Estos mensajes pueden incluir información útil que se puede buscar a partir de ese momento, como la magnitud del acuerdo y los términos de pago.



Ximena Dávila 10:55 AM

💰 ¡Acuerdo cerrado con Caféar! 💰

- Importe anual del contrato: 900 000 USD
- Periodos de pago: Dentro de 60 días a partir de la factura
- Contacto comercial: Camila Martínez
- Caféar es una empresa productora de café con sede en Buenos Aires y cuenta con más de 80 tiendas minoristas independientes. ☕
- Por último, pero no menos importante, muchas gracias a [@Catalina Álvarez](#) por guiarme a través de esta complicada negociación.



«Creamos un canal de pares para los nuevos representantes de ventas, y estamos notando que muchos más representantes con más antigüedad interactúan con miembros nuevos del equipo. Slack promueve el compañerismo y ayuda al desarrollo de los representantes».

Will Jenkins

Cofundador y director de Desarrollo comercial, MoLo



Acorta los ciclos de acuerdos con las innovaciones asíncronas de Slack

A veces, hacerlo en el momento adecuado es lo más importante para concretar un acuerdo. Pero no todos trabajan en el mismo lugar o al mismo tiempo. Las herramientas de Slack le dan a tu equipo la capacidad de completar su trabajo donde (y cuando) sea más práctico.

Ventas en conjunto con las funciones más nuevas de Slack

Slack está para ayudarte, ya sea que estés reuniendo socios y clientes para una colaboración en tiempo real o diseñando una presentación de forma asíncrona.

Canvas: Los ejecutivos de cuentas pueden registrar ideas y planes de acción en un documento que se conserva una vez finalizada la llamada y que puede compartirse con otros miembros del equipo que no participaron de la reunión.

Clips: Deja notas de voz o visuales de forma asíncrona para que tus compañeros las vean cuando vuelvan a conectarse.

Juntas: Únete rápidamente a llamadas de audio o video en cualquier canal o mensaje para resolver problemas en unos pocos minutos en lugar de perder media hora explicándolos por escrito.

«Con Slack, es posible colaborar rápidamente con nuestro sistema de registro: Salesforce. Gracias a que los usamos juntos, pudimos acortar nuestro ciclo de ventas entre un 15 % y un 20 % en promedio».

Nolan Frazier

Ejecutivo de cuentas de Cuentas estratégicas, Procore



Cómo integrar las herramientas potentes de ventas con Slack

Incorpora información valiosa en tiempo real de tus plataformas de ventas a los canales donde se están desarrollando las conversaciones de tu equipo al conectar software líder en la industria y aplicaciones personalizadas a través de nuestras **integraciones**. La canalización de los datos de ventas a los canales públicos también implica que los gerentes y los miembros de otros equipos pueden mantenerse al día sobre el avance de un acuerdo sin distraer a nadie de su objetivo. De este modo, todos tienen un rápido acceso a la información esencial necesaria para tomar decisiones, resolver problemas y responder a nuevos clientes potenciales. Además, un menor número de cambios entre aplicaciones e inicios de sesión implica un menor número de contratiempos en tu jornada laboral.

Slack se integra con más de 2400 aplicaciones, incluidas las herramientas que usan los vendedores a diario:

Sales Cloud para Slack: Administra los procesos y automatiza la adición o extracción de datos de CRM en tiempo real para Sales Cloud directamente en los canales de Slack.

Salesloft: Automatiza las notificaciones personalizadas a un canal de Slack designado al establecer desencadenantes con palabras clave dentro de Salesloft.

DocuSign: Acelera el procesamiento de los contratos con tus socios de los departamentos legales y de finanzas con el uso de DocuSign eSignature.

Consejo

Descubre más herramientas útiles de ventas en el [Directorio de aplicaciones de Slack](#).



Aumenta los ingresos (y reduce los gastos) con la solución de Sales Cloud y Slack

Mientras la economía se contrae, los equipos de ventas pueden combinar dos cosas para continuar creciendo a la vez que se reducen los gastos: La productividad y la eficacia.

Debemos enfrentar la verdad. La ineficacia acaba con los acuerdos, incluso durante los periodos más rentables, por lo que los líderes de ventas deben encargarse de eliminarla constantemente. Los entornos aislados en las organizaciones no permiten que los equipos trabajen de la mejor manera. Con frecuencia, las incorporaciones nuevas ralentizan el trabajo por un lado, mientras que los veteranos trabajando con datos no actualizados lo demoran por el otro.

Trabaja con información en tiempo real al alcance de tu mano con la [solución de Sales Cloud y Slack](#). Integrar Salesforce con Slack permite que los equipos de ventas trabajen con más velocidad y eviten los entornos aislados de datos y comunicación.

The screenshot displays a Slack interface for the workspace 'Ficciones S. A.'. The main channel is '# acct-capricorn-coffee'. A message from 'Registro de cuenta | Capricorn Coffee' is highlighted, detailing a sales opportunity for 'Nuevo negocio de Capricorn' with a value of 4.5 million USD. The message is updated with a new stage 'Negociación y plan mutuo' and a new owner '@Ximena Dávila'. On the right side, there are two 'Nube de ventas' (Sales Cloud) widgets showing sales opportunities for 'Capricorn Coffee' with details like amount, owner, and next steps. At the bottom right, there is a 'Service Cloud for Slack' widget showing a case 'Caso - 00005477'.

Esta integración demuestra con claridad que los vendedores y los grupos de interés multidisciplinarios necesitan cerrar los acuerdos rápidamente. Los datos actualizados de CRM se trasladan directamente al canal de Slack correspondiente, así todos los que trabajan en la cuenta obtienen la información de contexto necesaria de inmediato dentro de un espacio de trabajo centralizado. También funciona en la dirección opuesta. Con el uso de los [comandos de barra diagonal](#), los ejecutivos de cuentas pueden actualizar los detalles de una cuenta con velocidad y directamente dentro de Slack.

Esta solución ayuda a estar un paso adelante de los acuerdos, ya que te brinda la capacidad de asegurarte de que los miembros de tu equipo estén coordinados, de que todos trabajen en conjunto eficazmente y de que puedas elegir a las personas correctas para el cierre de los acuerdos. La mejor parte es que la solución incluye plantillas listas para usar y mejores prácticas de Salesforce y Slack. Hemos facilitado los pasos para que cualquiera pueda establecer, implementar y escalar los procesos de ventas en sus equipos.



Aumenta la productividad con las automatizaciones

Piensa en todo el tiempo que pasas en procesos administrativos tediosos, como ingresar información de las cuentas, organizar datos de las ventas y registrar facturas de los clientes. Actualmente, los representantes de ventas pasan un **18 % de su semana** en actividades como estas.

Por eso, queremos automatizar todo el trabajo que sea posible. Los **flujos de trabajo** personalizados de Slack son automatizaciones de código reducido o nulo que cualquiera dentro de una organización puede diseñar con facilidad. Las usamos para las alertas de renovación, el seguimiento de clientes potenciales, las solicitudes de soporte, la captura de información de contexto esencial en Sales Cloud y más. La utilidad de las automatizaciones se nota, en especial, para las aprobaciones. Sea que se necesite la firma del departamento de finanzas, legal o de un gerente de ventas, hemos conseguido **ciclos de aprobación un 70 % más rápidos** con el uso de nuestro ApprovalsBot.

dsr-cumulus

ApprovalsBot - Acuerdos APLICACIÓN 11:30
@matías solicita aprobación para **Cumulus - Empresa - T32022**

Se requieren aprobaciones:

Ventas N1 > Ventas N2 > Ventas N3 > Ventas N4 > Departamento de finanzas > Legal > Gerente de ventas > CFO/CEO

Detalles

Estructura propuesta:

Fecha de cierre:	2022-10-15
Importe anual del contrato (abandono):	500 000 USD
Facturaciones:	350 000 USD
Valor total del contrato (TC)	4 000 000 USD
Período de suscripción:	18
Descuento máximo implícito:	40
Período de pago:	Dentro de 20 días a partir de la factura
Frecuencia de pago:	Estándar

Solicitudes y justificación:

¿Qué ha cambiado?

Enviar mensaje en #dsr-cumulus

Responder...

Alfonso Huertas Hace 14 minutos
@matías @valentina ¿podemos ayudar con alguna solución creativa para esto? ¿Podemos hacer una junta rápida?

Ximena Dávila Hace 13 minutos
¡Gracias, equipo! Como lo debatimos en vivo: Se corrigió el cálculo de crédito que, anteriormente, estaba mal por 17 días. Se actualizó el texto enviado por @valentina para reflejar los créditos correctos.

ApprovalsBot - Acuerdos APLICACIÓN Hace 9 minutos
@vcorrea aprobó LEGAL

Valentina Correa Hace 7 minutos
@matías Se aprobó y se agregó texto adicional al QST que coincide con la oportunidad principal

ApprovalsBot - Acuerdos APLICACIÓN Hace 3 minutos
@cevega aprobó REV_REC

ApprovalsBot - Acuerdos APLICACIÓN hace < 1 minuto
@alfonso aprobó CFO_CEO



Aumenta la productividad con las automatizaciones

Los flujos de trabajo intuitivos como este han ayudado a nuestros representantes a **recuperar un 26 % de su tiempo**. Gracias a la reducción de las tareas tediosas y a los bots que las realizan casi por arte de magia, puedes pasar más tiempo en lo que mejor sabes hacer: Vender.

Consejo

Configura recordatorios semanales (/recordar) para ti mismo, para un grupo de usuarios (@ventas-pymes, por ejemplo) o para un canal completo. Así, recordarás a los miembros del equipo que mantengan actualizados los registros.



Une las comunicaciones externas e internas en un mismo lugar con Slack Connect

¿Alguna vez quisiste poder interactuar con socios externos sin tener que abandonar tu propio espacio de trabajo?

Lanzamos **Slack Connect** para que tú y tus clientes trabajen en la misma instancia de Slack, lo que te permite responder sus consultas rápidamente y desarrollar con ellos relaciones más estrechas y directas que les brinden valor.

Desarrolla las conversaciones con los clientes en los canales de Slack Connect al agregar a tus socios (los gerentes de cuenta, los gerentes de satisfacción del cliente y otros miembros del equipo que trabajarán en la cuenta) para que puedan debatir sobre las necesidades del cliente y las oportunidades de realizar renovaciones, actualizaciones y otras negociaciones.

Esto no solo ayuda a mejorar la comunicación con los clientes, sino que, además, ayuda a fortalecer la confianza al obtener respuestas de clientes, proveedores y proveedores de servicios que son un 43 % más rápidas según un **análisis de IDC MarketScape de 2021**. En conjunto, todo resulta en un **ciclo de acuerdos cuatro veces más veloz** gracias a Slack Connect.

«Antes, la regla de oro para profundizar en las relaciones dentro del mundo de las ventas consistía en que la persona se comunicara a través de mensajes de texto. Ahora, hay que hacer que participe en un canal de Slack».

Jeanne DeWitt Grosser
Directora de Ingresos y crecimiento en América, Stripe

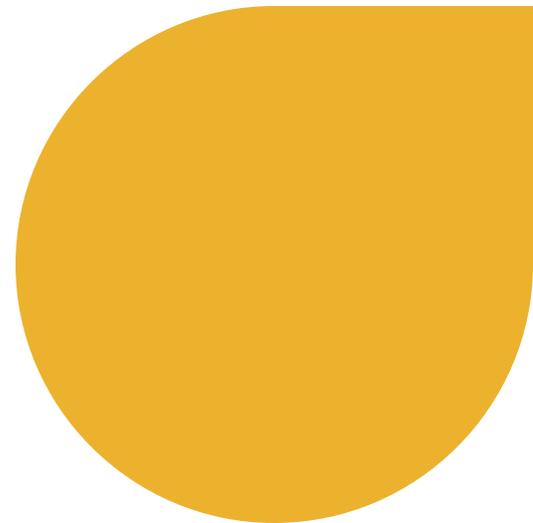


Formas de actuar ahora

Incluimos algunas sugerencias para que tu equipo comience a optimizar los flujos de trabajo, agilizar los procesos y mejorar el acceso a la información entre equipos.

1. **Haz un poco de limpieza en los canales:** Mantener un orden adecuado en los canales es fundamental para que la comunicación entre los equipos y los departamentos sea clara. Asegúrate de reorganizar con frecuencia la lista de canales y archiva los que ya no sean importantes o útiles. Consulta [estos consejos](#) para disminuir las distracciones en Slack.
2. **Invita a un cliente a Slack Connect:** Da el primer paso para cambiar el contacto directo con una cuenta. Descubre por ti mismo lo mucho que se facilita la comunicación gracias a las juntas o a los clips sobre los aspectos particulares de un acuerdo.
3. **Prueba algunas aplicaciones:** Conecta algunas herramientas clave que uses a menudo al espacio de trabajo de tu equipo e intenta compartir y actualizar datos directamente en Slack.

¿Quieres incluir Slack en tu espacio de trabajo? [Contacta a nuestro equipo de ventas](#) para obtener información sobre precios y explorar los casos de uso para tu organización.





La información anterior se proporciona solo con fines informativos y no constituye ningún compromiso vinculante. No uses esta información para tomar tus decisiones de compra. El desarrollo, lanzamiento y los tiempos de cualquier producto, característica o funcionalidad quedan a exclusivo criterio de Slack y están sujetos a cambios.