

GUIÓN LLAMADA DE VENTAS:

Este script/guión tiene 4 etapas las cuales deben seguirse de manera consecutiva para maximizar las posibilidades de conversión.

1- Presentación y encuadre (5 minutos máximo)

Explicación:

El objetivo de esta etapa es en primera instancia comenzar con el proceso de rapport a través de un breve “chit chat” o conversación casual “rompe hielo” y dejarle claridad al prospecto de la dirección concreta de la llamada de diagnóstico/exploración.

Ejemplo de presentación inicial:

Asesor: Hola Pedro, buenas tardes, ¿cómo estás?

Prospecto: Hola, buenas tardes, muy bien gracias, ¿y tú?

Asesor: Bien, todo muy bien por aquí con bastante calor, ¿cómo está el clima por allá en España, también está caluroso?

Prospecto: Uh si, por aquí también está bastante fuerte

Asesor: ¡Muy bien Pedro!, me presento contigo de manera más formal. Mi nombre es Matias Guadagna, soy especialista en marketing digital para consultores/formadores en línea. Antes de ir de lleno al propósito de esta charla, me gustaría saber un poco más de ti, ¿cómo fue que llegaste a esta llamada, ya llevas tiempo siguiendo nuestro contenido?

Prospecto: ¡Mucho gusto Matias!, La verdad que no, recién ayer me salió un anuncio de uds que me llamó la atención y como vi que ofrecían una llamada gratuita me dio curiosidad para saber de qué manera me pueden ayudar con mi consulta privada.

Asesor: Ok, comprendo Pedro, gracias por tu retroalimentación. Mira, ¿te parece si te comento cuál es el objetivo de esta llamada?

Prospecto: Si, claro.

Explicación:

Encuadrar es fundamental porque permite darle una dirección específica a la interacción que está por acontecer.

Advertencia: Si no haces un encuadre correcto, el cliente será el que tome control de la interacción y terminarás teniendo una llamada sin un rumbo claro.

Ejemplo de encuadre:

Asesor: Mira Pedro, el objetivo de esta llamada es básicamente de exploración o diagnóstico. En la misma, en un periodo de máximo 25-30 min buscaremos profundizar en tu situación, ver si te podemos ayudar y si calificas para nuestro proceso metodología, en caso de que sea un SI con gusto te comentare de que manera te podemos apoyar, así como los costos y alternativas de seguimiento, ¿Te parece bien?

2- Detectar necesidad:

En esta etapa el principal objetivo es aplicar escucha activa (70-80% de escucha y 20-30% hablar), hasta encontrar el punto de dolor (situación) que más le importa resolver al prospecto.

Ejemplo de escucha activa:

Prospecto: “Acabo de terminar la relación con mi ex pareja y deseo volver con ella, ¡no se que hacer!”

Asesor: “Dime Pedro, ¿hace cuanto acabas de terminar?”

Prospecto: Hace menos de 1 mes, ¡fue horrible!

Asesor: ¿Qué fue lo que sucedió, por qué crees se dio esta ruptura?

Prospecto: La verdad no se bien. Ya llevábamos varios meses que peleábamos por todo y no nos poníamos de acuerdo en nada. Simplemente había días que llegaba del trabajo y empezábamos a discutir.

Asesor: ¿Por qué temas solían discutir?

Prospecto: De cualquier cosa, a veces por los niños, otras veces del dinero, a veces me reclamaba que veía futbol y no le prestaba atención, etc

Asesor: ¿Qué crees que era lo que detonaba las discusiones?

Prospecto: Muchas veces simplemente yo venía estresado de mi trabajo y creo que eso me predisponer a estar irritable, también mi pareja solía reclamarme que no la valoraba ni pasaba tiempo con ella como antes

Asesor: ¿Qué cosas solían hacer antes que consideras que se perdieron?

Prospecto: Teníamos mas tiempo de calidad, los fines de semana eran para nosotros, viajábamos, íbamos al shopping, etc.

Asesor: ¿Y qué te gustaría hacer con tu pareja?

Prospecto: Quiero recuperarla, ¡es el amor de mi vida!

Asesor: ¿Qué temes que suceda si tu relación sigue igual?

Prospecto: Que nos separemos, y me termine dejando, ¡no podría tolerarlo!

Asesor: Muy bien Pedro, ¿consideras importante que primero sanemos tu relación previo a intentar volver con ella?

Prospecto: ¡Sí, por supuesto!

En el ejemplo anterior podemos ver como aplicando escucha activa profundizamos en la situación de un prospecto que inicialmente dice “Quiero recuperar a mi pareja tras una ruptura”, pero que luego de indagar detectamos que el problema de raíz, es sanar su relación para que vuelva a ser como antes.

3- Intervención específica:

La intervención específica, es el momento cuando tu ya detectaste que problema o necesidad tiene ese prospecto, y como si fueras un médico cambias tu rol de indagar/preguntar a prescribir/diagnosticar

En esta etapa es importante comentarle a nuestro prospecto cuál es el problema que vemos que tiene que resolver, por ejemplo:

Asesor: ¡Excelente!, si lo que veo justamente es eso Pedro, el problema no es la ruptura, sino este ciclo que viene sucediendo durante meses que producto de tu estrés en el trabajo, descuidaste tu relación y tu pareja comenzó a sentirse poco valorada ya que no percibe tiempo de calidad como antes.

“Si eres capaz de poner en palabras el problema de una persona mejor de lo que ellos se lo explican a sí mismos automáticamente asumen que tienes autoridad” Wyatt Woodsmall.

4- Presentación de producto y resolución de objeciones:

En esta última etapa lo importante es no solamente presentar nuestro producto o servicio por el cual queremos transaccionar, sino presentarlo de manera que se explique como el mismo le va ayudar a resolver la necesidad específica del prospecto.

Ejemplo:

Asesor: Mira Pedro, ¿te parece si te comento de qué manera podemos ayudarte a sanar y recuperar tu relación de pareja?

Prospecto: Si, ¡por favor!

Asesor: Actualmente tenemos distintos paquetes de membresías especializadas con nuestros terapeutas para sanar y recuperar una relación de pareja,

Con la membresía Diamante, te asignamos un psicoterapeuta especializado en rupturas amorosas con el que tendrás derecho a 5 sesiones de 1 hora al mes, estas sesiones están diseñadas para que tu las agendes a tu disposición, en las mismas tu terapeuta asignado primero te realizará un plan de trabajo terapéutico y luego tendrás sesiones de seguimiento donde irás trabajando los distintos aspectos de tu relación. Además de eso, contarás con soporte por whatsapp ilimitado por mensajes de voz, por si tienes alguna emergencia y necesitas respuesta rápida, también contarás con acceso a un grupo privado de sesiones 4 grupales al mes donde tendrás un acompañamiento semi personalizado, así como también podrás conectar con otras personas que están atravesando una situación de ruptura similar a la tuya.

Y eso sería básicamente todo lo que te incluye la membresía diamante, ¿cómo te suena Pedro?

Prospecto: Suena muy bien, ¿cuánto cuesta?

Asesor: 200 USD/mes

Prospecto: 200 USD/MES... ok... ¿y cómo comenzamos?

Asesor: Simplemente tenemos que hacer tu inscripción se te liberan los accesos y se te asigna a tu terapeuta de manera inmediata

Prospecto: Ok...

Asesor: Cuéntame Pedro, ¿Qué más necesitas saber para tomar la decisión de inscribirte?

Prospecto: No, nada, comencemos de una vez

Asesor: ¡Perfecto!, ¿Tu tarjeta es visa o mastercard?

Prospecto: Visa

OBJECIONES:

Objeciones más comunes: “No tengo dinero”, “Lo tengo que pensar”.

1- No tengo dinero: Por lo general significa que el prospecto no está lo suficientemente interesado. Recuerda que si el prospecto tuviera interés y realmente tuviera una limitación económica, tomaría una postura proactiva donde te preguntaría por alternativas para acceder a tu producto/servicio.

2- Lo tengo que pensar: Por lo general significa que tu presentación del producto, no convenció/emocionó lo suficiente. Si tuviera dudas te las haría en la misma llamada.