



METODO IMPULSA PROCESO COMERCIAL



PROTOCOLO DE ATENCIÓN - CONTACTO TELEFÓNICO

Etapa 1

- 1. Intención:** declara la intención que tienes con ese cliente, ejemplo: poder agendar una cita, que te confirme su decisión de compra, que te de un referido entre otros.
- 2. Tono de Voz:** maneja un tono de voz intermedio, ni muy bajo, ni muy alto y cambia la entonación cuando quieras que tu cliente recuerde algo puntual de la información que estás dando
- 3. Un saludo ganador:** el hecho de que el cliente no te vea no significa que no se de cuenta de cómo es tu lenguaje no verbal, es importante manejar una buena corporalidad, un excelente tono de voz, utilizar palabras empoderadoras y ser empático desde el primer contacto.
- 4. Poner en contexto al cliente:** cuéntale cual es el motivo de la llamada y si es la primera vez que hablas con el coméntale como obtuviste su teléfono para que este tranquilo y tenga disposición para atenderte.
- 5. Genera una conexión con tu cliente:** mantén una conversación fluida, pero se más concreto, tu objetivo si es un primer contacto es captar el interés de tu cliente para que puedan agendar una cita o una video llamada para poder ofrecerle el producto y/o servicio que vendes, no le entregues toda la información motívalo a tener un contacto más personalizado.
- 6. Identifica las necesidades de tu cliente:** Realiza preguntas claves que te permitan perfilar e identificar que es lo que tu cliente necesita para que le puedas dar información que sea relevante para él.
- 7. Presenta el servicio y/o producto que vendes:** Resalta beneficios, ventajas y diferenciales, los clientes ya vienen informados y lo mas seguro es que ya tengan información previa de lo que estas vendiendo, por lo tanto, la idea es que puedas entregar información que sea diferente a la que ya ha visto o escuchado.



METODO IMPULSA PROCESO COMERCIAL

8. Invitación: pregúntale si tiene disponible 15 minutos para que se conecten a través de una video llamada para conocer el producto y/o servicio que vendes y que te pueda conocer, de esta forma vas a ahorrarte una etapa de seguimiento y vas a generar una conexión más cercana con el cliente, en caso de que no pueda agenda una reunión a las 24 horas siguientes, no dejes que el cliente pierda el interés, aprovecha el momento.

9. Genera un compromiso: define una fecha en la cual se van a reunir o se van a volver a hablar y pregúntale por que medio le gustaría ser contactado, proponle una fecha, hora y valida si está bien para él. "Tu labor es hacer que se comprometa con algo"

10. Seguimiento oportuno: agenda en tu calendario la fecha del compromiso y cúmplelo, si por ejemplo debes validar un descuento, pero aún tu jefe no te lo ha dado, llámalo e infórmale que ya está en estudio y que tan pronto tengas respuesta te comunicas de nuevo, pero siempre manténlo informado, si no cumples con el seguimiento el cliente pierde la confianza y es posible que no te vuelva a contestar o que te deje en visto.

11. Pide referidos: al realizar el seguimiento si el cliente te dice si o no, pregúntale si conoce a alguien que le pueda interesar el producto y servicio que vendes, si hiciste un buen proceso comercial y la experiencia del cliente fue memorable, seguro que te lo dará.

Ya tienes una guía ahora agenda un espacio para que puedas crear tu propio protocolo de atención de acuerdo con el producto y/o servicio que vendes.

Síguenos en redes sociales  /Impulsasas  @Impulsasas  @Impulsasas  Impulsa sas


paola.barrera@impulsasas.com


www.impulsasas.com