



# METODO IMPULSA PROCESO COMERCIAL



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN - CONTACTO WEB

### Etapa 1

**1. Intención:** antes de responder un correo declara una intención, por ejemplo: que responda el correo, que se interese por el producto y/o servicio que vendes, que te confirme una cita presencial o virtual entre otros.

**2. Saludo inicial:** siempre que envíes un correo menciona el nombre del cliente, debes mostrar que es algo personalizado no masivo, de está forma vas a crear una conexión mas cercana con tu cliente.

**3. Quién eres:** es importante que te presentes y que le informes que tú serás la persona que atenderá todas sus solicitudes o que lo estará atendiendo para brindarle toda la información que requiera.

**4. Respuesta a su solicitud:** si el cliente mando un correo solicitando información atiende primero a su pregunta, por ejemplo: de acuerdo a su solicitud le comento que el producto y/o servicio tiene x condiciones, no hay nada peor que alguien mande un mail solicitando información y le envíen un correo proforma en donde la información que requiere el cliente no está o la encuentra después de leer una o dos páginas completas, los clientes hoy necesitan que la respuesta sea inmediata y concreta, lo idea es responder de forma inmediata o máximo a las 12 horas de haber enviado el correo.

**5. Mensaje de alto impacto:** una vez hayas respondido su solicitud, menciona 2 o 3 aspectos que son claves de tu producto y/o servicio, aquello que cuando el cliente lo lea diga... wow que interesante quiero saber más, que estés seguro que haya recibido el correo que le enviaste y así poder seguir en contacto con el.



## METODO IMPULSA PROCESO COMERCIAL

**6. Invitación para conocer más acerca del producto y/o servicio que vendes:** menciona cuales son las alternativas que tiene tu cliente para conocer el producto y/o servicio que vendes, por ejemplo, una cita presencial, una video llamada, dale alternativas de fecha y hora, para que se comprometa. No toda la información se puede entregar por correo es importante un contacto mas directo con el cliente.

**7. Genera un compromiso:** dile que en las próximas horas te estarás comunicando para agendar una cita o ampliar mas información de tal forma que tu cliente sepa que va a ser contacto por otro medio.

**8. Seguimiento oportuno:** cada vez que envíes un correo, llama al cliente para validar que haya recibido la información y si no te contesta envíale un mensaje por WhatsApp de tal forma que estés seguro que haya recibido el correo que le enviaste y así poder seguir en contacto con el.

**9. Datos de contacto y agradecimiento:** siempre coloca todos tus datos al finalizar el correo, puedes utilizar una frase propia o simplemente terminar con un.... ¡Feliz tarde! ¡Gracias por escribirnos! ¡Gracias por contactarnos! ¡Estamos para servirle! ¡Que tenga una excelente tarde!

**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