

1. Mándame cotización

Respuesta del vendedor: Entiendo que el tema financiero es importante para usted, la verdad es para la gran mayoría de mis clientes.

Una pregunta: si hacemos de un lado el tema financiero, ¿para usted cual sería la mejor forma de conocer y comprar un producto?

a) Respuesta 1: Conociéndolo, manejando, recorriéndolo, haciendo una prueba, revisar que cubra mis expectativas etc.

Ante esta respuesta: Perfecto. Orientamos a la cita o a mostrar el producto virtual o físicamente.

b) Respuesta 2: Conociendo el tema financiero

Ante esta respuesta: Lo entiendo. Dígame, ¿qué cantidad tiene en mente como inversión inicial, el plazo y adicionales?

Muy bien le vamos a armar la cotización. Para brindarle una atención personalizada y profesional, ¿prefiere que la revisemos en la sucursal / oficina o le mando al vendedor a su domicilio / negocio / lugar de trabajo?

Si no accede, vender la videoconferencia.

Si no es flexible, le comentas que armas la cotización y el vendedor le marca más tarde.

2. Lo voy a platicar con...

Respuesta del vendedor: Sé que es muy importante tomar en cuenta a su... La gran mayoría de mis clientes lo hacen. Dígame algo, lo que va a revisar con... ¿Tiene que ver con (Opción A) o con (Opción B)? (Ejemplo: la inversión inicial o el pago mensual. Puedes cambiar las preguntas según el contexto).

a) Respuesta Positiva: Te va a dar información valiosa para detectar cuál es la objeción real y procedemos a manejarla.

b) Respuesta Negativa: Yo lo reviso, cualquier cosa te busco.

3. ¿Cuánto te tardas en entregármelo?

Respuesta del APV: Entiendo, señor. Los últimos meses me han realizado mucho esta pregunta. Una consulta, ¿usted ya decidió por nosotros?

a) Respuesta 1: Sí

APV: Perfecto. Le comento que para clientes que ya decidieron por nuestra marca / producto les estamos solicitando su apartado / sus datos / información necesaria. Dígame, ¿qué [información, cantidad] puede proporcionarme para formarlo en lista de espera / cerrar el trato?

Esperar respuesta

Si es positiva agendar cita para el depósito o pasar los números de cuenta para transferencia.

Si es negativa, vendedor: Perfecto, me mantengo en comunicación con usted, señor. Cuando tenga información valiosa le aviso.

b) Respuesta 2: Aún no me decido por este producto, estoy revisando más alternativas.

Vendedor: Me queda claro. Le comento que 8 de cada 10 clientes que nos buscan por medios digitales terminan comprando una opción diferente por la que iniciaron su proceso. Le voy a presentar algunas alternativas y usted decide al final.

- Si es flexible, agendar cita o mostrar alternativas físicamente o de manera virtual.

- Si no es flexible, abrir la puerta a un seguimiento.

4. Seguimos viendo

APV: Lo entiendo. Dígame algo: ¿Lo que está viendo es el tema del financiamiento o se refiere a otras marcas / productos / alternativas?

Si es positiva la respuesta, dará información valiosa o la objeción real y proceder a manejarla.

Si es negativa, el cliente te dirá que lo revisa.