

¡Hola!

Nos encanta que hayas participado en esta edición de **GOOD SALES Workshops**. Ahora es momento de aplicar el conocimiento adquirido.

Adjunto encontrarás una serie de técnicas* probadas en las diferentes etapas del procesos de ventas.

Aprovéchalas y ¡vende más!

Estas y más técnicas puedes encontrarlas en **AIDAvirtual.com
Abre tu cuenta hoy mismo.*

Aida
virtual.com

The logo for 'Aida virtual.com' is located in the bottom right area. It consists of the word 'Aida' in a large, black, sans-serif font, with 'virtual.com' in a smaller, black, sans-serif font below it. To the right of the text is a stylized graphic of a smiley face, composed of two orange dots and a curved orange line.

TÉCNICAS DE ACERCAMIENTO

SITUACIÓN:

Prospección en frío.

OBJETIVO:

Generar interés, demostración de producto.

PREPARACIÓN:

INVESTIGAR 3 PUNTOS DE DOLOR EVIDENTES EN LA CUAL NUESTRA OFERTA DESTAQUE.

Aspecto + Dolor + Expectativa solución

Ejemplo AIDA:

Hola! Viendo tu producto y me percaté que presenta esta situación problemática. Cuando sucede esto pasa esto otro. ¿No te genera mucho problema esta situación?

MI nombre es X y la compañía en la que trabajo justo tiene una solución para que cuando pase esto se resuelva de esta forma. ¿Te gustaría ver cómo funciona?



SITUACIÓN:

Prospección en frío.

OBJETIVO:

Generar interés, demostración de producto.

PREPARACIÓN:

INVESTIGAR 3 PUNTOS DE DOLOR PROBABLES.

Presentación con Aspecto distintivo + Dolor + Pregunta dirigida

Ejemplo AIDA:

Buen día, mi nombre es X de la empresa Y. ¿Has escuchado de nosotros...? Somos la empresa con mayor crecimiento en el mercado. Puedes ver más en nuestro sitio web X y en nuestras redes sociales.

Nosotros trabajamos con empresas que no están 100% satisfechas con este aspecto relevante, ya sea porque tienen (dolor 1) o (dolor 2) o bien (dolor 3).

¿Te identificas con algo de esto?



SITUACIÓN:

Recomendación.

OBJETIVO:

Generar interés, demostración de producto.

PREPARACIÓN:

INVESTIGAR 3 PUNTOS DE DOLOR PROBABLES.

QUIÉN RECOMIENDA + DOLOR + ESPECTATIVA DE SOLUCIÓN + PREGUNTA DIRIGIDA

Ejemplo AIDA:

Buen día, mi nombre es X . Nos ha pasado tu contacto XXX.

Hemos visto que utilizas la herramienta Y para hacer este aspecto. Me parece que XXX cree que nuestro producto puede ofrecer mejor costo beneficio que lo que actualmente obtienes con Y.

Te podemos mostrar cómo durante una breve videoconferencia de 5 minutos. ¿Te gustaría conocer más al respecto?





TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO

SITUACIÓN:

Llega el día acordado para dar seguimiento.

OBJETIVO:

Averiguar si conviene continuar seguimiento o suspenderlo.

PREPARACIÓN:

Preparar siguiente paso posible en caso de cualquier escenario.

SALUDO + RECONOCIMIENTO + PREGUNTA DIRIGIDA

Ejemplo AIDA:

Hola, soy X de la empresa Y!

¿Qué te pareció este aspecto del producto?

Nuestro producto también ofrece este otro aspecto ¿Te gustaría conocer más acerca de este aspecto?



SITUACIÓN:

“El cliente no contesta o deja de dar seguimiento.”

OBJETIVO:

Averiguar si conviene continuar seguimiento o suspenderlo.

PREPARACIÓN:

Preparar siguiente paso posible en caso de cualquier escenario.

SALUDO / DISCULPA + PREGUNTA DIRIGIDA + PETICIÓN DEFINICIÓN

Ejemplo AIDA:

Buen día, espero te encuentres bien. Por favor, acepta mis sinceras disculpas si te he incomodado e alguna forma con la insistencia.

Hace algún tiempo que no recibo retroalimentación de la propuesta que se envió. He intentado contactarte sin éxito. Solo quiero saber si ¿han tomado una decisión sobre suspender el proyecto o de trabajar con alguien más?

Si ese es el caso, con toda confianza me lo puedes decir pues la intención es no dar un seguimiento que pudiera resultarte incómodo en algún momento.



SITUACIÓN:

“El cliente no contesta o deja de dar seguimiento o da muchas largas.”

OBJETIVO:

Averiguar si conviene continuar seguimiento o suspenderlo.

PREPARACIÓN:

Preparar siguiente paso posible en caso de cualquier escenario.

SALUDO + PREGUNTA DIRIGIDA + PETICIÓN DEFINICIÓN

Ejemplo AIDA:

¡Hola!

Sabiendo que este año está avanzando muy rápido, estoy revisando mi CRM para tener claridad estos próximos meses. Veo que está quedando abierto un proyecto contigo. Quiero confirmar ¿este tema aún continúa dentro de sus prioridades como empresa?

Si no es el caso, con toda confianza me lo puedes decir pues la intención es no dar un seguimiento que pudiera resultarte incómodo en algún momento.



MANEJO DE **O**BJECCIONES

SITUACIÓN:

“No necesito tu producto”

OBJETIVO:

Continuación del argumento inicial (interés) para profundizar conversación.

PREPARACIÓN:

Investigar 3 puntos de dolor probables. Conocimiento de los atributos de producto.

RECONOCIMIENTO + DOLOR + PREGUNTA DIRIGIDA +... HISTORIA BREVE

Ejemplo AIDA:

Trabajamos con empresas que no están satisfechas al 100% con sus resultados en este aspecto. Por ejemplo, porque (dolor 1) o, incluso, (dolor 2).

¿Existe algún aspecto en su proceso con el cual aún no se encuentre satisfecho al 100%?

Escuchar... y

Entiendo su problema. Permítame platicarle un caso similar que tuvimos con un cliente y cómo logramos ayudarlo.



SITUACIÓN:

“Ya tengo a otro proveedor que me da lo que tu ofreces.”

OBJETIVO:

Averiguar el producto que manejan actualmente así como 3 puntos de dolor probables en los cuales nuestro producto tenga oportunidad.

PREPARACIÓN:

Conocimiento de los atributos de producto.

If... + **PREGUNTA DIRIGIDA**

Ejemplo AIDA:

Si ya tienes un proveedor similar, ¿cómo te sientes con él?

Averigua ¿qué aspecto le genera sensación de carencia?

- ¿Precio?

¿Complejidad de uso?

¿Es solo en línea?

¿Te atienden bien los de soporte?



SITUACIÓN:

"Ya trabajé con tu empresa y no me gustó."

OBJETIVO:

Averiguar si conviene seguimiento o suspenderlo.

PREPARACIÓN:

Reconocimiento, empatía y reconciliación.

EMPATÍA + DOLOR + PREGUNTA DIRIGIDA

Ejemplo AIDA:

Lo entiendo y estoy muy apenado. Me imagino que la pasaste mal con la empresa. Supongo que bajo ninguna circunstancia considerarías tener una conversación con nosotros a ver si hay algo que podamos hacer para corregir, ¿verdad?

(Escuchar atentamente al prospecto...)



SITUACIÓN:

"Necesito consultarlo con alguien más."

OBJETIVO:

Averiguar quién toma la decisión final.

PREPARACIÓN:

Estar listo para incentivar el cierre.

EMPATÍA + PREGUNTA DIRIGIDA + ENGANCHE

Ejemplo AIDA:

Por supuesto, siempre es importante consultarlo con alguien más, especialmente si se trata de algo tan importante. Pero independientemente de eso, ¿qué le parece nuestro producto? ¿Le resultó interesante? *(Escuchar atentamente al prospecto...)* Entonces, le ofrezco presentarlo también a esa persona para que vea los beneficios que usted también vio en nuestro producto, ¿le sería de ayuda?

(Proponer fecha de presentación...)



SITUACIÓN:

"Necesito consultarlo con alguien más." (2)

OBJETIVO:

Si es el principal decisor, validar interés de prospecto en el producto.

PREPARACIÓN:

Estar listo para incentivar el cierre.

EMPATÍA + PREGUNTA DIRIGIDA + ENGANCHE

Ejemplo AIDA:

Por supuesto, siempre es importante consultarlo con alguien más, especialmente si se trata de algo tan importante. Pero independientemente de eso, ¿qué le parece nuestro producto?
¿Le resultó interesante? *(Escuchar atentamente al prospecto...)*

Entonces, ¿qué se necesitaría para tomar la decisión de adquirir nuestro producto?

(Escuchar atentamente al prospecto... y pasar a CIERRE)



SITUACIÓN:

"Envíame la información"

OBJETIVO:

Averiguar si conviene seguimiento o suspenderlo.

PREPARACIÓN:

Conocimiento de estructura de atributos de nuestro producto.

EMPATÍA + PREGUNTA DIRIGIDA + ENGANCHE

Ejemplo AIDA:

Claro, con mucho gusto. Pero la información es muy amplia como para resumirla en un mensaje ¿me puedes compartir qué aspecto o solución es la que más te interesa conocer?

Ya... Nuestro producto te puede ayudar en ese aspecto pues hay una función específica para ello pero te puedes perder entre tanta información ¿qué te parece si te la muestro en una video llamada o de forma presencial?

(Proponer fecha de presentación...)



SITUACIÓN:

"Envíame la información" (2)

OBJETIVO:

Averiguar si conviene seguimiento o suspenderlo.

PREPARACIÓN:

Conocimiento de estructura de atributos de nuestro producto.

EMPATÍA + PREGUNTA DIRIGIDA + ENGANCHE

Ejemplo AIDA:

Claro, con mucho gusto. ¿Cuánto tiempo consideras que te tomaría revisarla?

¿En caso de que no encuentres lo que te gusta nos puedes contestar? ¿Y en caso de que encuentres lo que sí te interesa, podemos programar una videoconferencia?

(Proponer fecha de presentación...)





E_LCIERRE

SITUACIÓN:

" No tengo dinero en este momento."

OBJETIVO:

Superar objeción y facilitar decisión de compra instantánea.

PREPARACIÓN:

Cierre por compromiso.

SOLUCIÓN CONCRETA + PREGUNTA DIRIGIDA

Ejemplo AIDA:

Si le consigo un pago con tarjeta a 12 meses, ¿lo compraría?

(Escuchar atentamente al prospecto...)



SITUACIÓN:

" Dame tiempo para pensarlo."

OBJETIVO:

Superar objeción y facilitar decisión de compra instantánea.

PREPARACIÓN:

Cierre por proceso de eliminación.

PREGUNTA DOLOR + SILENCIO + SOLUCIÓN CONCRETA + PREGUNTA DIRIGIDA

Ejemplo AIDA:

¿Hay algo que no le convenció del producto? Se espera respuesta en silencio.

¿Es por el nombre de la empresa? Se espera respuesta en silencio.

¿Es por mi presentación? Se espera respuesta en silencio.

¿Es por la inversión que le representa? Se espera respuesta en silencio. Si le consigo un pago con tarjeta a 12 meses, ¿lo compraría?

(Escuchar atentamente al prospecto...)



SITUACIÓN:

" Dame tiempo para pensarlo."

OBJETIVO:

Superar objeción y facilitar decisión de compra instantánea.

PREPARACIÓN:

Cierre por proceso de eliminación.

Pregunta acertiva + Enumerar atributos producto + Pregunta dirigida + Identificar objeción + solución concreta + solicitar decisión

Ejemplo AIDA:

Si lo quiere pensar, supongo que es para tomar una buena decisión, ¿verdad?... Me permite dejarle las razones por las cuales le conviene este producto...

Entonces, ¿es por la inversión que le representa? (Se espera respuesta en silencio). Si le consigo un pago con tarjeta a 12 meses, ¿lo compraría?

(Escuchar atentamente al prospecto...)



SITUACIÓN:

Firmar la compra

OBJETIVO:

Provocar la decisión de compra instantánea.

PREPARACIÓN:

Cierre por equivocación. Preparar síntesis de compromiso de compra (si la OC toma más tiempo).

SOLICITUD INTENCIONAL DE CORRECCIÓN + PLANTEAR CONDICONES DE LA VENTA + PREGUNTA DIRIGIDA

Ejemplo AIDA:

¿El correo para enviar la Orden de compra es este?... Le parece bien a 2 pagos... Ya le envié la OC ¿puede verificar su correo y contestar con el visto bueno, por favor?

(Revisar y solicitar respuesta de correo para confirmar recepción...)



SITUACIÓN:

Ya dijo que sí pero no ha pagado

OBJETIVO:

Mantener el interés por la compra.

PREPARACIÓN:

Compartir contenido de valor.

SALUDO + EMPATÍA + OTORGAR CONTENIDO DE VALOR + SOLICITAR ACCIÓN

Hola, X!

Ya que has confirmado tu deseo de adquirir nuestro producto, y que buscas mejorar tu **desempeño**, me parece que este episodio de nuestro podcast te puede resultar útil.

<https://www.youtube.com/watch?v=N3X8sdBY-oA>

¡Tu pedido te llegará a la brevedad una vez se confirme tu pago! Recuerda que la promoción termina pronto. ¿Requieres algún producto adicional? ¿Ya conoces este nuevo producto?

(Adjuntar datos para realizar el pago...)





DECLINACIÓN

SITUACIÓN:

"No a todo"

OBJETIVO:

Descartar perfil inadecuado.

PREPARACIÓN:

Paciencia, preservar sobre todo la dignidad del prospecto.

AGRADECIMIENTO + DEJAR PUERTA ABIERTA CONSERVANDO DIGNIDAD DE PROSPECTO + DESPEDIDA

Ejemplo AIDA:

Gracias por su tiempo y atención a nuestra llamada.

Si en algún momento usted detecta un aspecto que requiera mejorar dentro de su proceso considere contactarnos para que le mostremos de qué forma nuestro producto le puede ayudar a resolverlo en comparación con lo que tiene o no tiene actualmente. Nos dará mucho gusto volver a contactar con usted.

Le dejaré nuestra página web para que pueda revisarla en alguna oportunidad: WWW.____.COM

Saludos.



SITUACIÓN:

"Nos decidimos por otro producto por el momento"

OBJETIVO:

Evaluar posibilidad de retomar esfuerzo de venta.

PREPARACIÓN:

Conocimientos de técnicas de manejo de objeciones.

EMPATÍA + PREGUNTA DIRIGIDA DOLOR + AGRADECIMIENTO

Ejemplo AIDA:

Hola, no te preocupes, es una decisión importante y posiblemente hayan observado más ventajas en su producto actual que en el nuestro.

Con la intención de que mejoremos, te agradecería enormemente que compartieras cuál es el o los aspectos principales por los cuáles no comprarían nuestro producto:

- ¿Es por el precio?
- ¿Es por el funcionamiento de la plataforma?
- ¿Es por el soporte técnico que podrían tener?
- ¿Es por el tiempo de presencia de nuestro desarrollo en el mercado?

Tu respuesta nos ayudará enormemente a continuar mejorando nuestro producto y que en un futuro cercano pueda responder a tus expectativas. Te estaremos muy agradecidos.

(Al identificar cuál es la razón real se puede resolver la objeción y acercarse después de un tiempo).

Siguiente paso >

