

VENTA TELEFÓNICA

CÓMO LOGRAR VENTAS POR TELÉFONO

Febrero 2021



Bienvenido a Clínica virtual
Venta telefónica



Introducción a la sesión

Sesión de preguntas y respuestas



30 minutos

Si tienes alguna pregunta, por favor

- Usa “**Chat / Raise Hand**” (alza la mano en Español) para chatear con el moderador
- Puedes **chatear** con el moderador **en privado**
- Por favor envía tus preguntas únicamente durante la **sesión de preguntas y respuestas**
- Participa en los “**Polls**” (o las encuestas en Español) para compartir tus comentarios
- Si estás teniendo algún **problema con el audio**, puedes **chatear** con el moderador **en privado**

Carlos Islas Murguía

LIMRA Master Trainer



Nombre y Perfil del Expositor

Carlos, actualmente es el representante de LIMRA en México y se ha desempeñado por más de 25 años en el sector asegurador y bancario en diversos roles como funcionario de compañías de seguros, ha liderado alrededor de 300 agentes directos a su cargo en dos ciudades del país.

Fue también agente de seguros para GNP por 9 años, ocupando posiciones destacadas en ventas y convencionista cada año.

Dentro del gremio asegurador, fungió como Co-Presidente del Comité de Canales de Distribución en AMIS, posición que dejó en febrero de 2015. Antes fue también Co-Presidente de la Convención Anual de LIMRA.

Es vocero de AMIS y promueve la cultura de seguro en medios nacionales.

- **¿Por qué usar el teléfono?**
- **Cualidades de la voz**
- **La actitud correcta ante el teléfono**
- **Preparando tu guion**



¿Por qué usar el teléfono para vender?



El teléfono te permite:

- **Ahorrar tiempo y dinero al transportarte, además :**
 - Hacer varias llamadas
 - Ser más versátil
 - Continuar en el negocio
 - Fortalecer relaciones
 - Marcar la diferencia

El precio a pagar para lograrlo



¿Cuál es el precio para lograrlo?

Para ser un buen vendedor al teléfono debes



- **Actitud correcta**
- **Practicar tu tono de voz**
- **Hacer tus propios guiones**
- **Ensayar varias veces**
- **Viajar contra cultura**
- **Entender que las primeras palabras cuentan mucho.**
- **No es solo lo que se dice si no también cómo lo decimos**

Temor al rechazo

Algunos consideramos al teléfono como una herramienta básica para vender; no obstante, otros nos ponemos nerviosos con el solo hecho de pensar en descolgar el teléfono y marcar, ¿Por qué?

Por el temor al rechazo; ahora bien quienes nos preparamos a consciencia para hacer este tipo de ventas, tendremos una gran recompensa



Primero lo primero

El primer reto es aprovechar este recurso para despertar el interés por el Otro respecto de nuestro producto o servicios que ofrecemos, ¿cómo lograrlo?

Primero debes vencer el temor a recibir una respuesta negativa, recuerda que cada "NO", te permitirá afinar tu técnica y acercarte al resultado esperado. Analiza cada llamada al terminar, incluso grábala y escúchate para mejorar.



El valor de la relación y la comunicación

- Luego de realizar una encuesta a cerca de 10 mil personas y preguntar acerca de la mejor manera de comunicar, encontramos algunas constataciones...



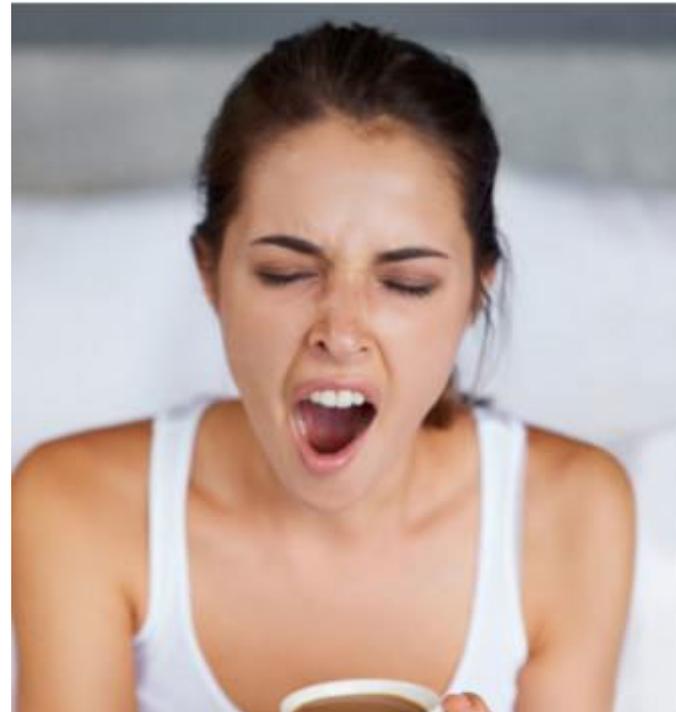
Primera Constatación

- Todas las personas tienden a responder lo mismo, sin importar raza, sexo, ideología, religión, sector de actividad, etc. Si hago la misma pregunta a la gente con la que el participante interactúa, responderán algo similar...



Segunda constatación

- “El comportamiento es contagioso, y que normalmente tendremos el comportamiento del otro que merecemos”

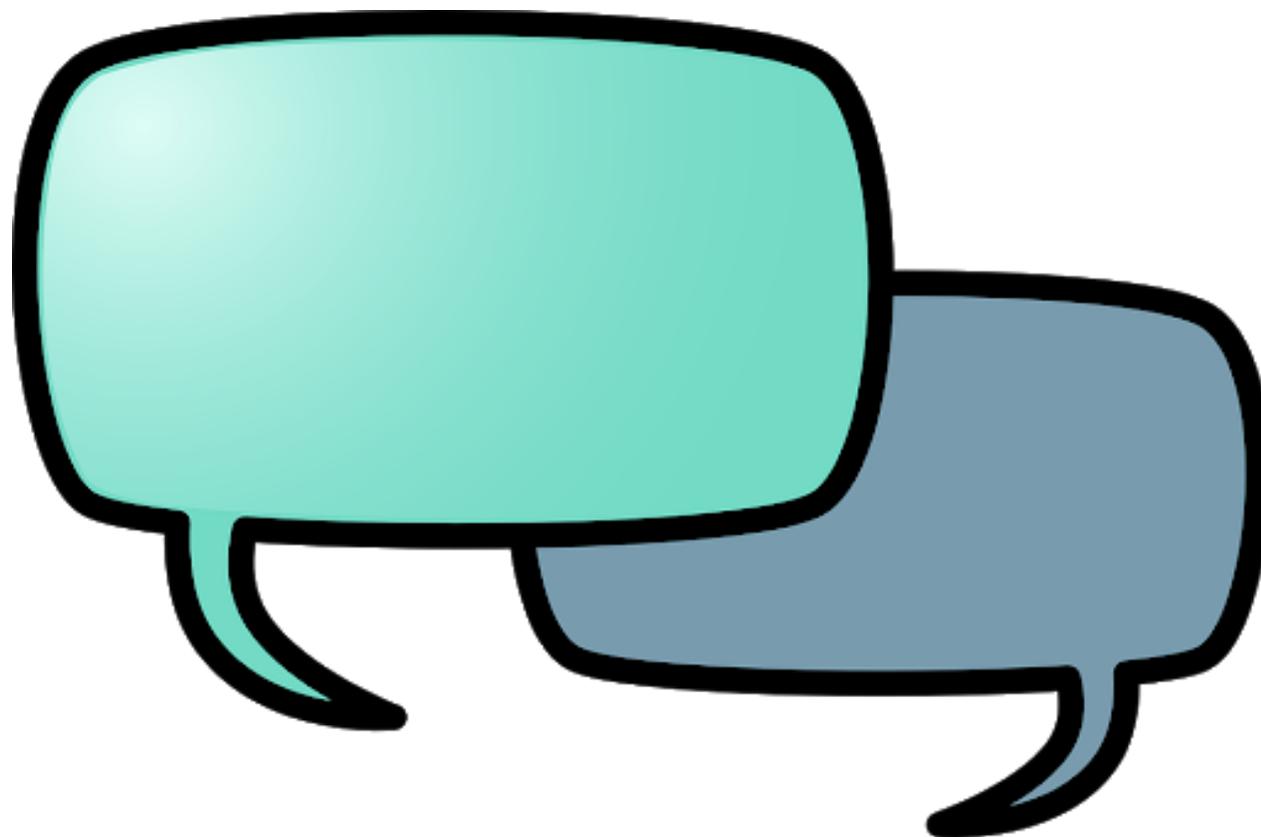


Tercera constatación

- Mantenerse dentro de los valores es sencillo en entornos familiares o afectivos donde prevalece la confianza y el respeto. Sin embargo, al montar el nivel de presión, urgencia, stress, etc., todos, sin excepción tendemos a alejarnos de dichos valores.



Y...

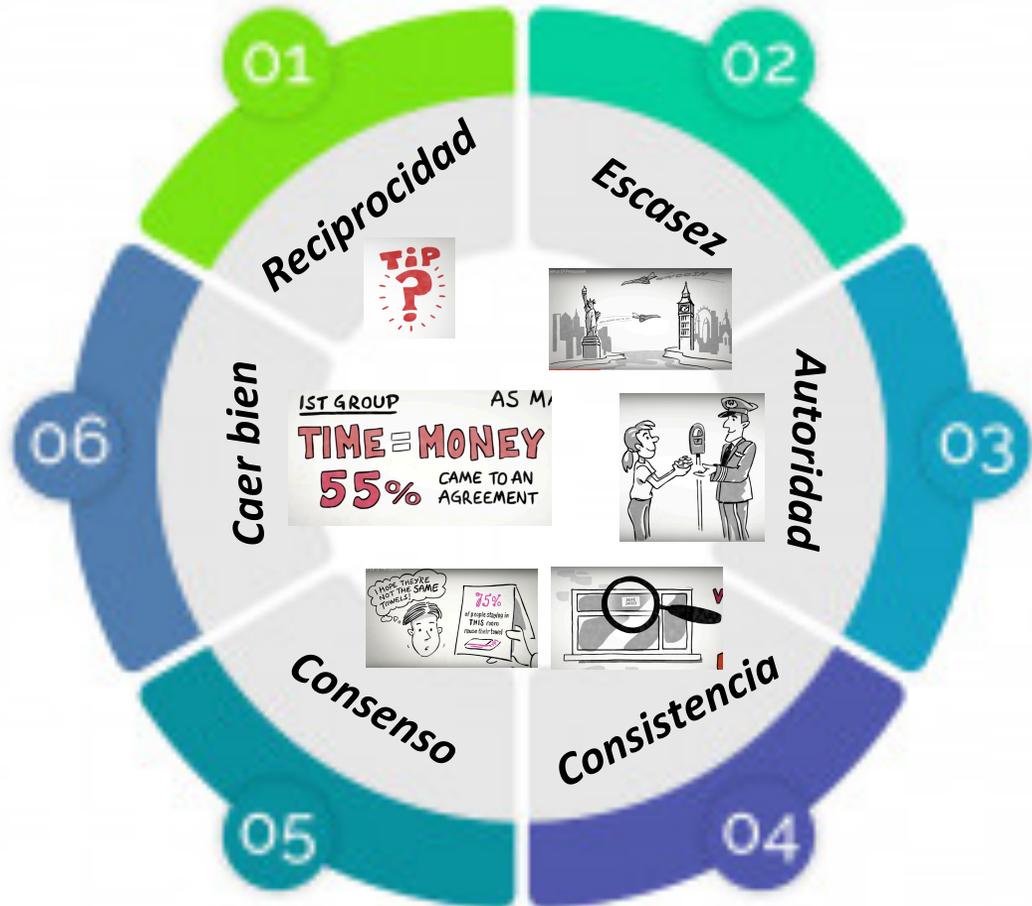


¿De qué manera te gustaría que expresaran ese mensaje?

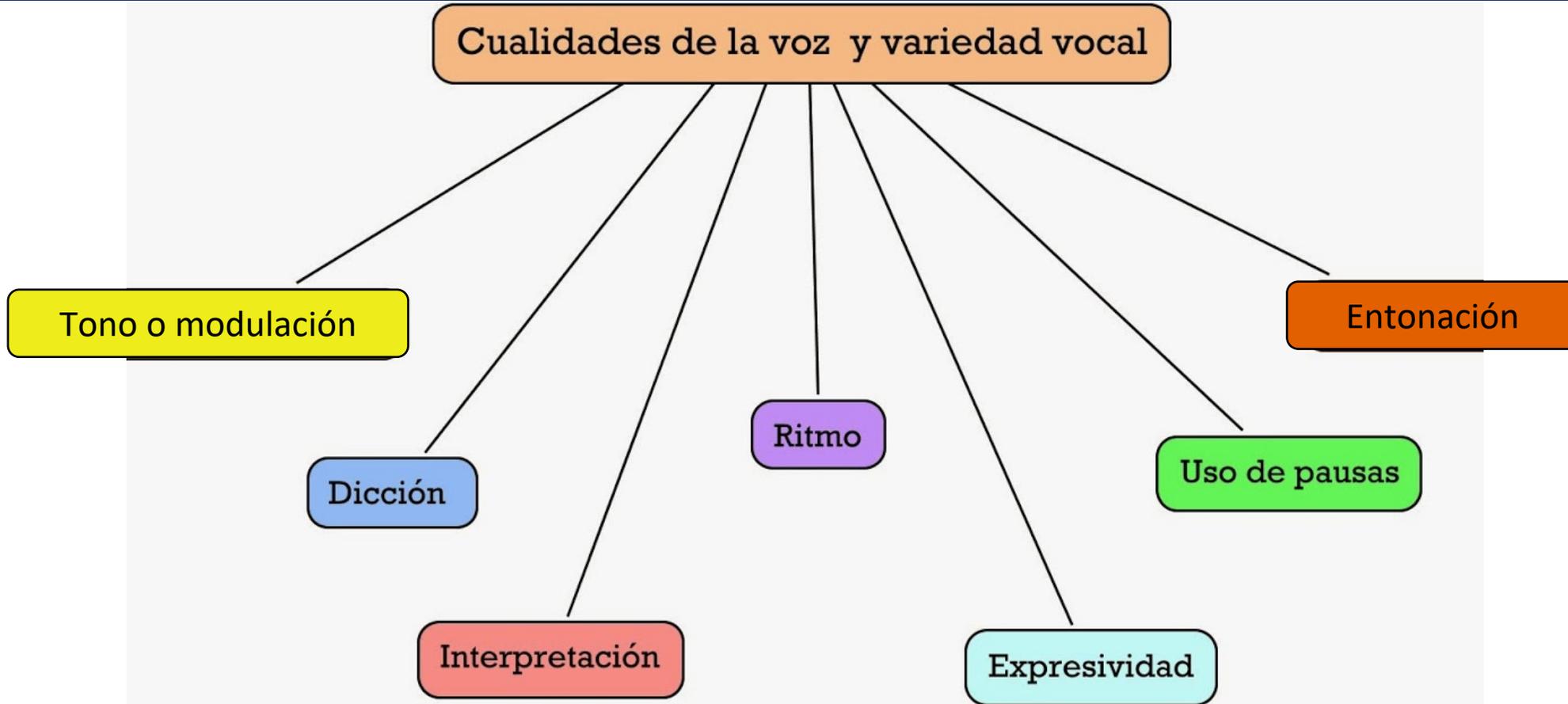
Esto es lo que dicen 98% de las personas encuestadas

| Mensaje | Manera |
|-------------------|---------------------|
| ▪ Claro | ▪ Respetuoso |
| ▪ Directo | ▪ Amable |
| ▪ Al grano | ▪ Educado |
| ▪ Preciso | ▪ Cortés |
| ▪ Conciso | ▪ Caluroso |
| ▪ Simple | ▪ Calmado |

¿Qué persuade a alguien a comprar?

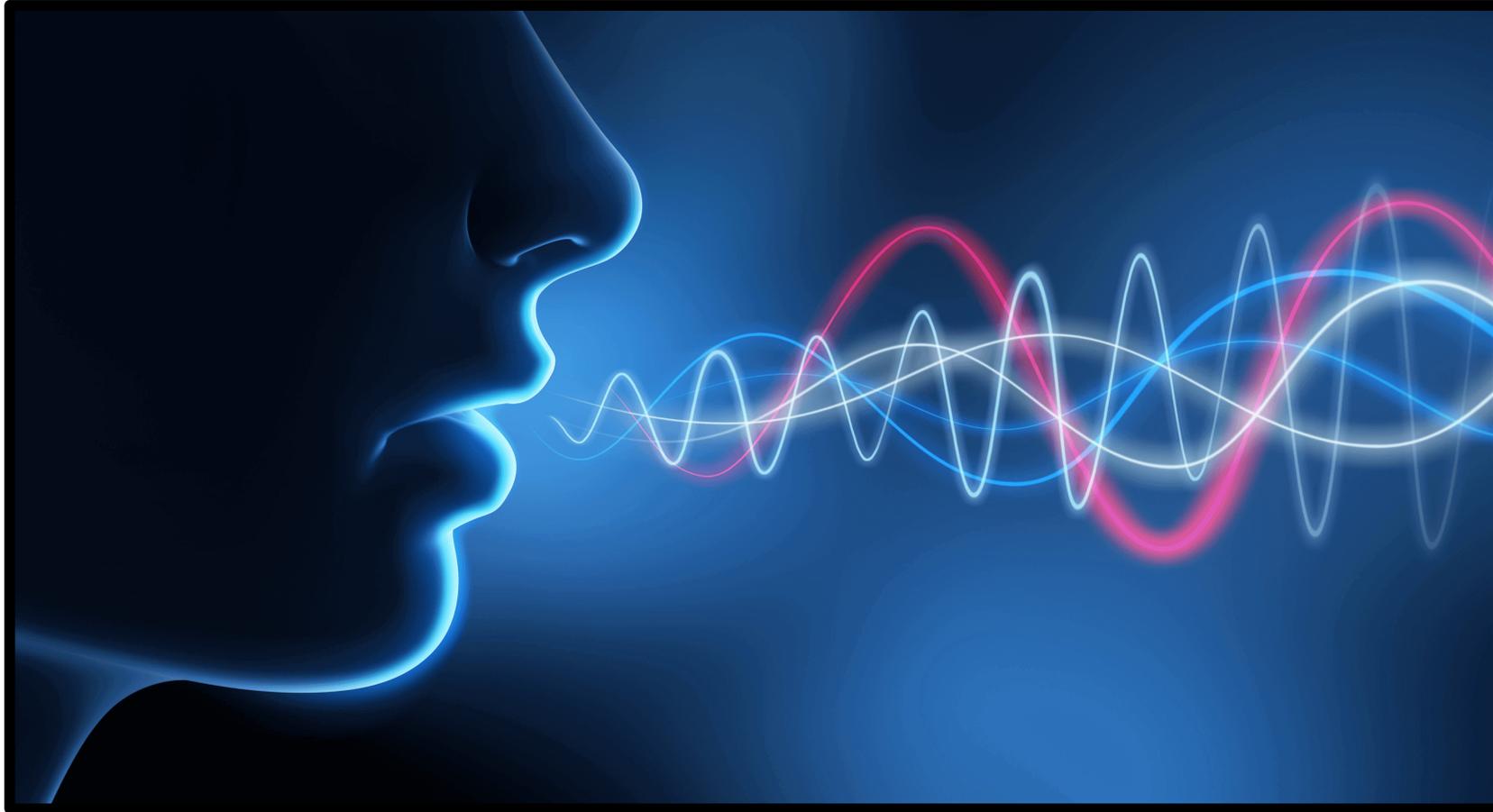


Respecto de la voz...



¿Da igual el tono de mi voz?

Cualidades de la voz



Análisis de la voz:
intensidad, tono,
timbre y duración.



La voz refleja nuestra personalidad

La voz tiene 4 cualidades:

Intensidad: volúmen, hablar alto o bajo entre 43 y 79 desibelios, lo recomendable es hablar con algo de intensidad. Diafragma.

Tono: Paso del aire por las cuerdas vocales y da lo grave o agudo, las voces graves dan sensación de credibilidad 100 y 190 hz. En todo caso NO monótono. Comenzar la frase con agudo y terminar con grave.

Timbre: Es la suma del sonido que pasa a través de las cuerdas vocales y la caja de resonancia que es tu cara, por ello es única e irrepetible. Tiene que ver con la apertura de tu boca.

Duración: Ésta NO es una cualidad acústica, tiene qué ver con la velocidad con la que hablas. Los mejores vendedores tienden a tener una velocidad tendiente a rápida.



Viajar contra cultura



Gracias, “Ésta **NO** es otra de esas llamadas enfadosas para ofrecer una tarjeta, si me lo permite, hablaré rápidamente de su seguridad y estabilidad financiera”

Gracias, “En solo 3 minutos hablaré de su seguridad y estabilidad financiera”

Gracias, “Lo felicito, su empresa le concede el privilegio de estar bien Protegido, permítame explicarle cómo”

Gracias, “Seré amable e iré al grano. Quiero hablar de su seguridad y finanzas, ¿puedo comenzar?”

Gracias, “Le confieso que a mi me gustaría recibir una de estas llamadas”

Los más altos en el ranking....

Enfermeras ----- 85%



Los más altos en el ranking....

Enfermeras ----- 85%

Ingenieros----- 70%



Los más altos en el ranking....

Enfermeras ----- 85%

Ingenieros----- 70%

Publicistas----- 11%



Los más altos en el ranking....

Enfermeras ----- 85%

Ingenieros----- 70%

Publicistas----- 11%

Ventas----- 8%



¿Qué quiere un prospecto?

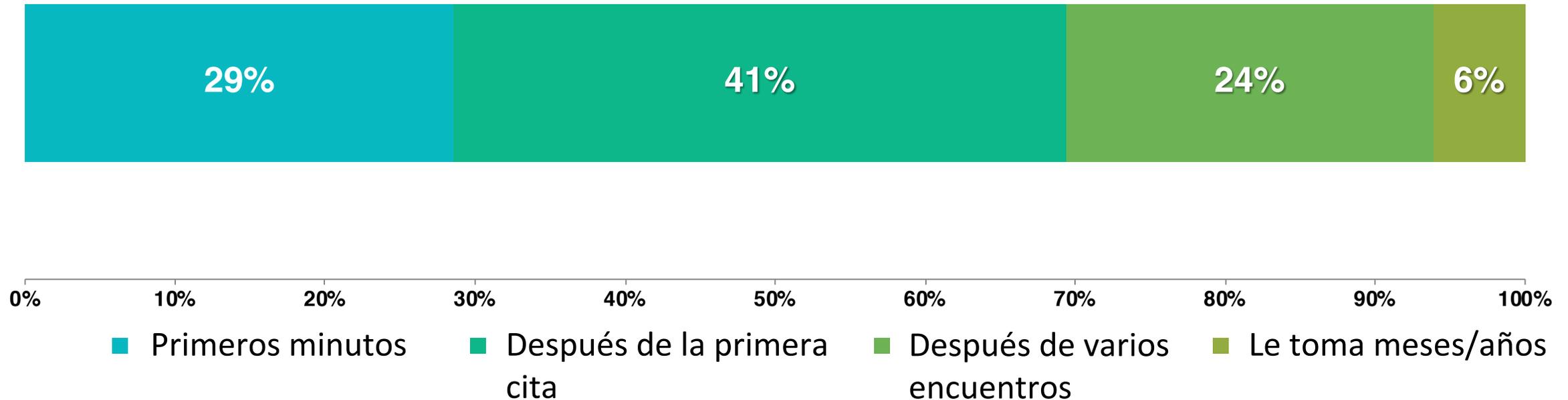
La MDRT realizó una encuesta a un grupo de consumidores
¿cuál característica les parecía más relevante para elegir un Asesor financiero?

Los resultados muestran que los Clientes privilegian:

- ✓ **“Honestidad” (39%)** y el que sea
- ✓ **“Digno de confianza” (29%)** más allá que el Asesor posea.
- ✓ **“Conocimiento” (13%)** y tenga un buen récord de
- ✓ **“Entrega de resultados” (19%).**



¿Qué tan pronto confiamos?



¿Cuál es la actitud correcta ante el teléfono?

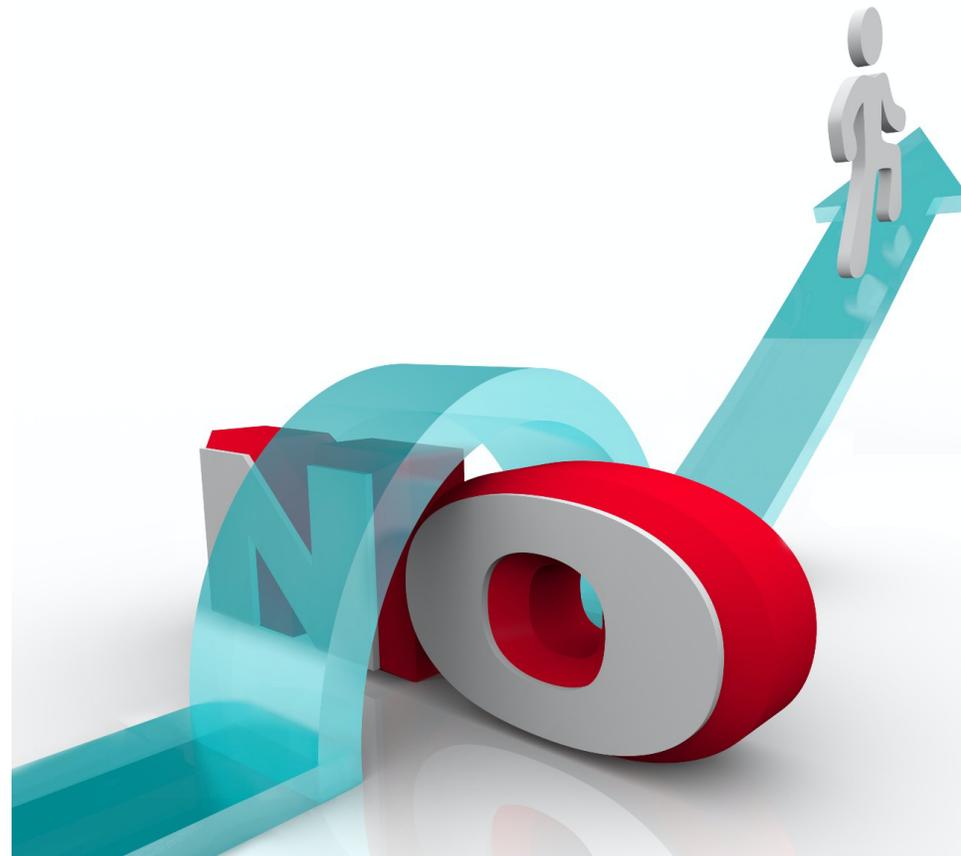


Actitud

Es común que hacer llamadas telefónicas sea una de las actividades que mayor resistencia genera entre los agentes de seguros. A nadie nos gusta sentirnos rechazados y por ello es importante entender cómo cambiar nuestra actitud hacia el teléfono, es necesario entender que el teléfono es la **caja registradora** del agente amén de comprender seriamente que nuestro quehacer profesional cambia la vida de personas, familias y empresas para mejorar.



¿Cómo manejar las objeciones?



No me interesa, ya tengo Seguros:



María entiendo perfectamente. La mayoría de las personas que atiendo ya tienen un Plan de Seguro. ¿Le parece si tomamos nuestra reunión como una oportunidad para revisar sus planes actuales y confirmar si están acordes a sus necesidades de protección hoy?

En este tiempo no quiero pensar en eso:



Entiendo María. Naturalmente no estamos pasando por un momento fácil en el mundo. La invitación que deseo hacerle no es para que hablemos precisamente de algo que no sea cómodo para usted; mi trabajo es que podamos en conjunto revisar la oportunidad que hoy tiene para dejar en mejor resguardo su seguridad financiera. ¿le parece si hablamos de esto?

Hay mucha inestabilidad económica hoy y no sé qué pasará en el futuro; por ahora no pienso en invertir



Claro María, lo entiendo perfectamente. Es natural que ante la contingencia que tenemos hoy ninguno pensemos en inversión. Quisiera hacer algunos acuerdos con usted: el primero es que en la consultoría que voy a brindarle no me enfocaré en venderle; mi foco será que revisemos en conjunto cómo está actualmente la estructura de Protección de su hogar y que de manera conjunta determinemos un panorama para cuando sea el momento de iniciar. Si decide protegerse, yo estaré listo para brindarle una solución. ¿Le parece si hablamos?

Hay mucha incertidumbre económica:



Entiendo María, la situación del país no es la mejor y como menciona, vivimos tiempos de incertidumbre. Dentro de este panorama María yo quiero invitarle a que hablemos 5 minutos, no sólo ubicándonos en el contexto de la situación actual sino de lo que quisiera para su familia a futuro. De repente es un espacio donde podremos compartir puntos de vista y encontrar similitudes que puedan cambiar su perspectiva. ¿Le parece si hablamos?

Soy Independiente y el futuro es incierto:



Entiendo María. No es un momento fácil para el sector y es una realidad que debemos admitir. Yo quisiera María sugerirle que hablemos 5 minutos; a veces podemos tener la percepción que para pensar en la protección de mi familia requiero de mucho capital o de grandes inversiones que naturalmente sería difícil asumir en estos tiempos. Yo quiero contarle cómo, sin afectar su flujo de caja, puedes pensar en mitigar el impacto económico en su hogar frente a una contingencia. ¿Le parece si hablamos?

No tengo tiempo, hoy estoy más ocupada que nunca con las obligaciones de la casa:



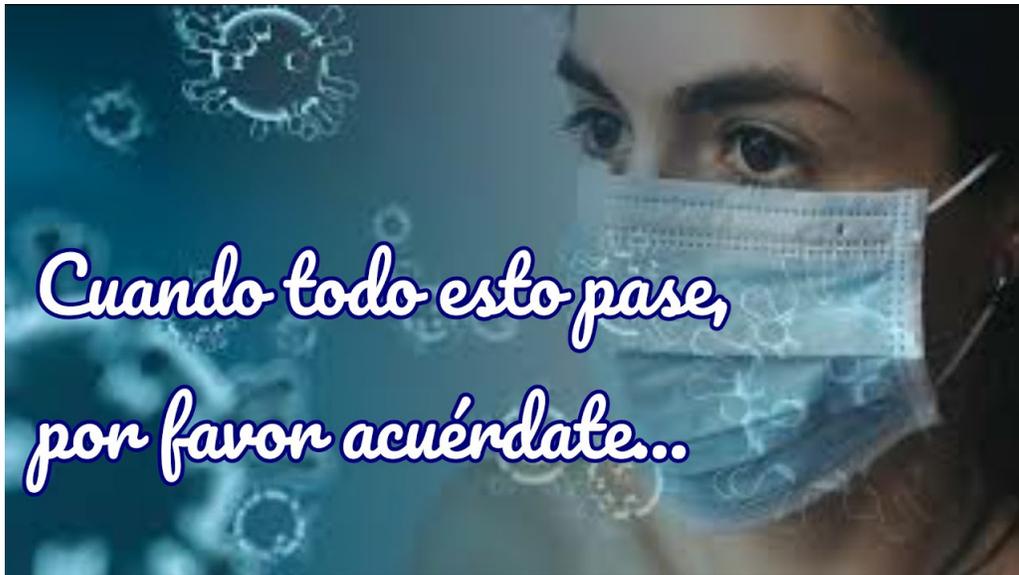
María lo entiendo perfectamente. Suele suceder que cuando más estamos en casa menos tiempo tenemos para otras cosas. Quiero sugerirle que coordinemos 10 minutos, por ejemplo, a primera hora antes de iniciar su día o en el momento que sus hijos estén en estudio virtual, dígame cómo le queda mejor y me ajusto a su espacio. ¿Le parece si hablamos?

Lláname mañana y revisamos nuevamente:



Claro María, mañana le contactaré de nuevo. ¿En qué horario está bien que le llame? Perfecto, ya mismo genero una alerta para el contacto. María, antes de terminar y en vista que estoy organizando mi agenda virtual y telefónica de la semana, le hago una consulta ¿el horario de su preferencia y disposición para que hablemos unos 10 minutos al teléfono sería en la mañana o en la tarde? Quiero asegurarme de tener una opción disponible para mañana que concertemos nuestro espacio.

Mi esposo me dijo que cuando pase toda esta situación, por ahora no:



Entiendo María, es natural que hoy no pensemos en inversiones. Quisiera saber si es viable que pueda hablar con su esposo Por un espacio de 15 minutos, me gustaría poner en contexto lo que tú y yo hemos hablado, no con el ánimo que cambie de decisión hoy, sino de transferirle las conclusiones que en su momento usted y yo encontramos. Le parece si hablamos los tres (Alternativa Inevitable)

No sabemos hasta cuándo estaremos en casa, queremos guardar recursos:



Totalmente de acuerdo María. Esta situación no tiene una fecha definida. Le sugiero que hablemos un espacio de 10 minutos. Yo quiero contarle cómo, sin afectar su flujo de caja, puede pensar en mitigar el impacto económico en su hogar frente a una contingencia. ¿Le parece si hablamos?

No creo en los seguros



No tiene que creer en los seguros, no es una religión. Se trata solo de una opción que le permite comprar dinero barato para disponer de él en los momentos de mayor apremio en su vida. Son de estas cosas que vale la pena tener antes de necesitarlas.

Si algo malo sucede, de hambre no me habré de morir



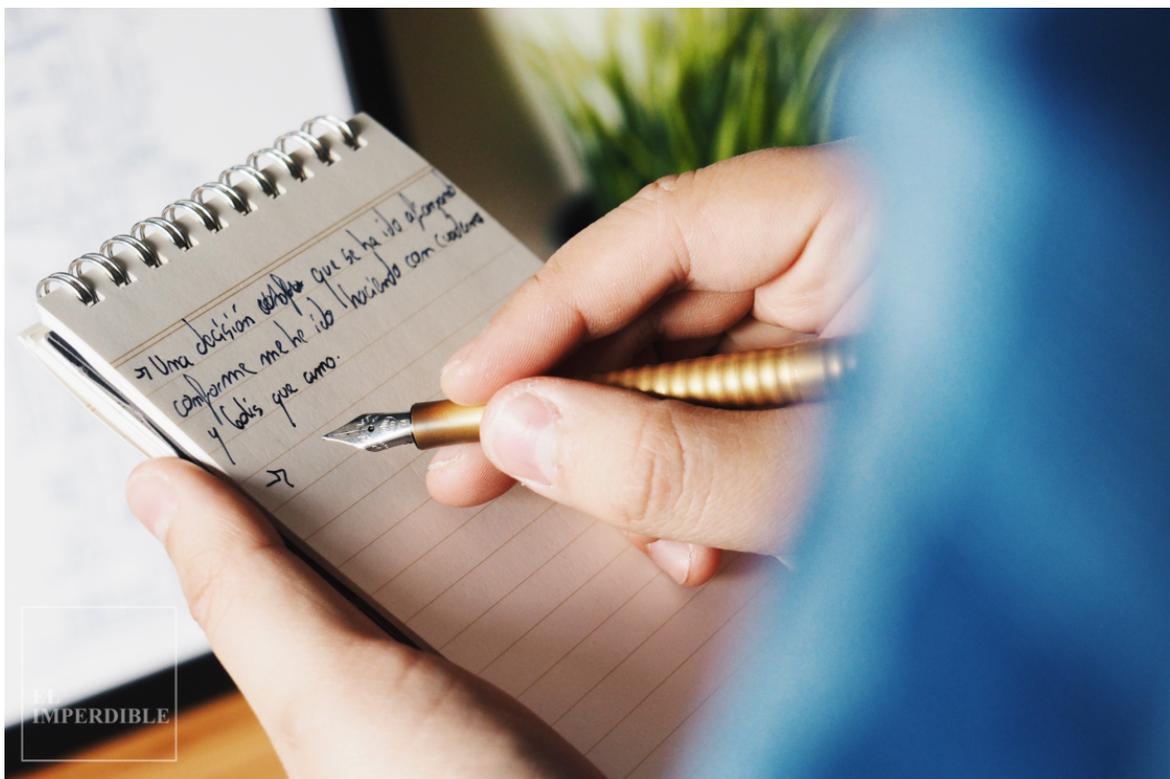
Bueno me alegra oír eso, creo que yo tampoco moriría de hambre, pero no se trata de apostar a estar mal, se trata de buscar un mejor futuro y estar preparado ante la adversidad a cambio de muy poco.

Componentes de un buen guion telefónico

1. Actitud correcta
2. Datos confirmados
3. Saludo franco
4. Frase contra cultura
5. Respeto del protocolo
6. Uso de una pregunta inteligente
7. Acentuación del beneficio
8. Dar la venta por cerrada
9. Agradecer y felicitar por su compra



Algunos tips importantes

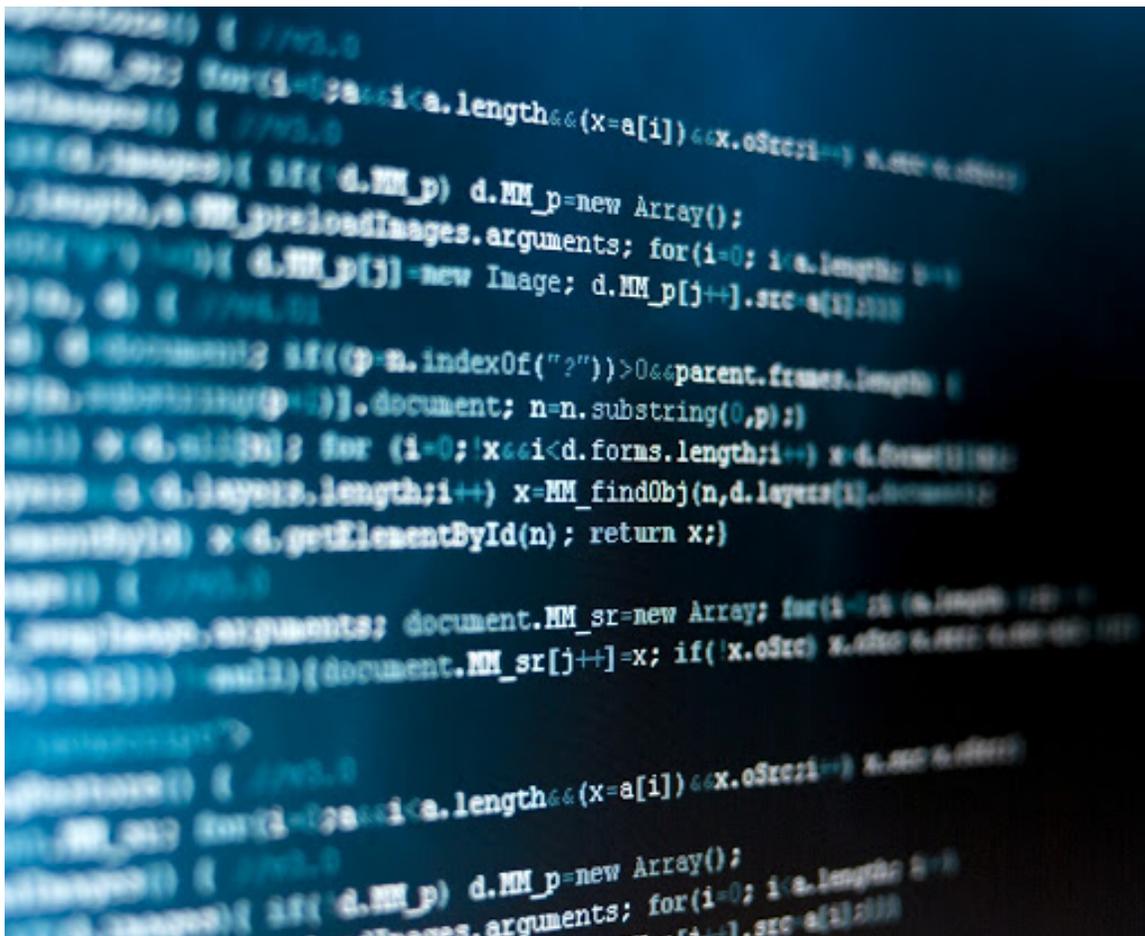


“Elabora un proceso de compra, no de venta”

Pedir al prospecto que tome notas:

- **La anotación es una excusa para que aumente el éxito:**
 - Aumenta consciencia
 - Memoriza datos
 - Genera compromiso
 - Hace suya la información
 - Marca la diferencia
- **Hacer preguntas con 2 respuestas positivas**
- **Buscar 3 sí previos**

Algunos tips importantes



Inicia la conversación con algunos datos impactantes:

- El internamiento promedio por COVID-19 en un hospital es de 8 días, la mitad en cuidados intensivos.
- Para vivir con 15 mil pesos mensuales una vez retirado usted debería llegar con 3.6 Millones en el banco
- Mantener a su hijo hasta los 18 años puede representar unos 3 millones de pesos.

¿Qué palabras usar?

Las palabras como programa, concepto, compartir, mostrar, estrategia, explorar, etc., son palabras que *invitan a la curiosidad*, mientras que palabras como muerte, incapacidad garantía, compra, etc., *predisponen al rechazo*.

Nada puede ser dejado al azar, los profesionales no improvisamos.



Qué hacer y qué no hacer

Hacer

- Practicar tu tono de voz
- Hablarle por su nombre al prospecto
- Utilizar una introducción no esperada
- Ser cortés y educado
- Entender que realmente ayudamos a las personas
- Imaginar que estamos extendiendo la mano cuando nos respondan
- Ser respetuoso con sus objeciones

No hacer

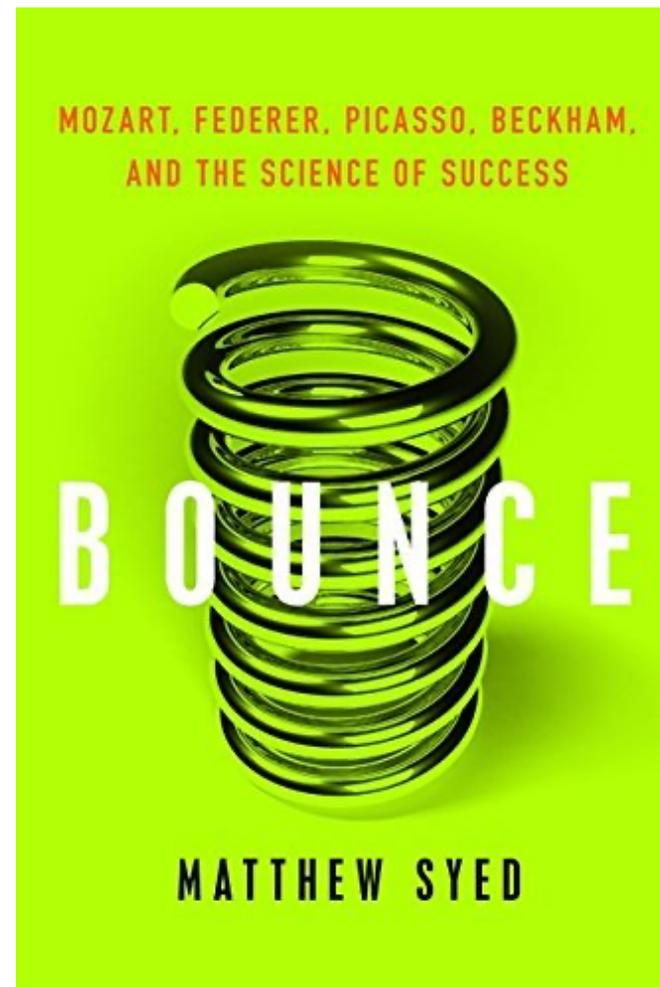
- Sonar estereotipado
- Ser grosero o rudo
- Omitir el protocolo
- Olvidar escribir nuestro guion
- Dejar para después la práctica

Alguna conclusión

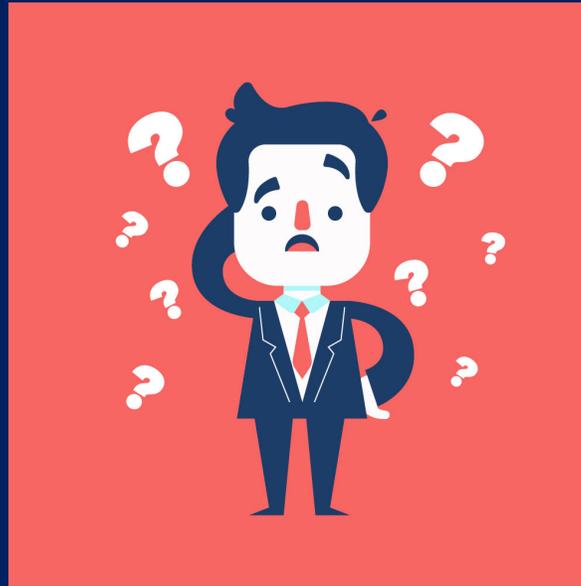
Los mejores vendedores utilizan técnicas para que la conversación sea positiva, ágil y que los ayude a llevar al cliente en la dirección deseada.

Pero, jamás olvidan que es la práctica la que hace al maestro

“Pero una vez que te has comprometido con tu decisión, tienes que accionar el interruptor mental y ejecutar el tiro como si nunca hubiera duda de que lo clavarías”



Tiempo para preguntas!



Gracias!

