



Lic. Julia Béjares

MARKETING • VENTAS • ASESORAMIENTOS

Las tres Llamadas

Llamada en frio:

Para aquellos prospectos que no son clientes de la casa

Llamadas de seguimiento:

Son aquellas en donde; se evalúa la propuesta enviada o se confirma la entrega del producto y si esta todo correcto

Llamadas de cortesía:

Son esas llamadas con el interés de generar una relación a largo plazo con los clientes.

Se definirán cada cuanto se realizan estas llamadas y motivo del mismo; cumpleaños, lanzamientos entre

Ejemplos

Llamadas en Frio

Llamadas en Ofertas:

Asesor: Buenos días Sra. Roció, le saluda Daniela de la empresa CAST, me regala unos minutos de su tiempo

Cliente: En este momento no dispongo de tiempo

Asesor: el motivo de mi llamada es para poder coordinar una reunión si es posible, podría coordinar pro WhatsApp?

*Y luego se continua la comunicación por el medio digital mencionado

Llamadas de Presentación:

Asesor: ¿Con la Sra. Roció?

Cliente: ¿Así es quien sos?



Lic. Julia Béjares

MARKETING • VENTAS • ASESORAMIENTOS

Asesor: ¿Como está usted? Le saluda Daniela de Movilizate ¿Conoce usted la empresa Movilizate?

Cliente: No, de que se trata

*Es ahí que le empiezo a comentar sobre el beneficio que tiene la empresa o el producto

Llamadas de Seguimiento

Al cliente que le envié una propuesta:

Opción 1: Buenas tardes Sra. Natalia, quisiera saber que le pareció la propuesta enviada.

Opción 2: Buenos días Sra. Roció, le comento que la propuesta enviada termina mañana. ¿Que opina si le envié esta tarde?

Al cliente que esta con un problema:

Opción de llamada que le estoy pendiente de su problema: ¿Señora Natalia, como esta? Quería comentarle que estamos trabajando en la solución del inconveniente

Opción de seguimiento: ¿Como esta Sra. Natalia? Simplemente para saber si este todo ok con la solución entregada.

Al cliente que NO me compro:

Sra. Natalia, como esta? Me gustaría saber si como le fue con la competencia

Llamadas de Cortesía

De interés personal

Opción 1: Buenas Tardes Sra. Ángela, le comento que estamos con una nueva implantación en nuestra base de datos y nos gustaría obtener su fecha de cumpleaños, ¿es posible?

Opción 2: Como esta señora Angela, me gustaría compartir con usted que hoy cumplimos 14 años y esto es GRACIAS a clientes como usted que confiaron en nosotros

Opción 3: Hola Sra. Angela, como le va? Le paso unos TIPS para el uso de los artículos decorativos que compro