



PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA :
“VENTAS CONSULTIVAS CON ENFOQUE EDUCATIVO”
Metodología ICEM México.

Objetivo particular: El participante integrará los elementos de un speech ancla y un speech dirigido.

Dr. Christian Gabriel

MATERIAL POR ENVIAR:

1. Presentación POWER POINT DE SESIÓN

¿QUÉ TIENES QUE HACER?

- 1-Compartir esta publicación de manera pública
- 2- Iniciar un video en grupo desde tu perfil o grupo
3. Dejar en los comentarios una breve conclusión de lo aprendido.

El speech es el guión de conversación que desarrollarás con tu cliente potencial con la finalidad de concientizar su necesidad, tensionar su deseo de satisfacerlo y estimularlo a la acción.

Los dos texto estratégicos que hay que preparar son guión ancla y posteriormente el guión específico.

El guión carnada te permitirá lanzarlo con el objetivo de atraer la atención de tus 4 tipos de prospectos Tiburón, Delfín Erizo y ballena, es por eso que se construirá con tus mejores ventajas y beneficios redactado de forma que a cualquiera De estos les sea atractivo indagar más.

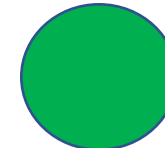
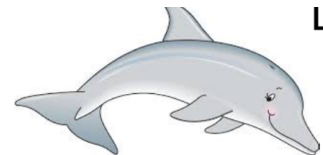
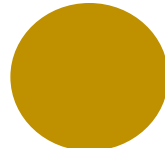
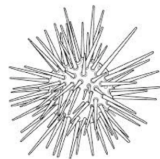
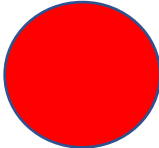
Todo proceso de ventas inicia con la acción estratégica de prospectar (en nuestro ejemplo pescar clientes potenciales) En este ejemplo nos estamos enfocando en el anzuelo y carnada que es el speech que los atraerá para posteriori jalarlos con fuerza con nuestro guión específico. La caña de pescar es quién se encarga de lanzar el anzuelo y la carnada será la Herramienta digital que en posteriores clases veremos.

El guión específico se divide en 5 grandes momentos

1. Saludar y establecer los objetivos de la llamada con el cliente.
2. Indagar detalles de la necesidad del cliente (aquí es donde detectas que tipo de prospecto es)
3. Presentar a la institución brevemente a su fundador y sus logros en el paso del tiempo. (Aquí generas confianza)
4. Presentar ventajas y benéficos alineados a la necesidad detectada y dicha de forma que el temperamento del cliente Comprenda de forma determinante que tu producto o servicio es la solución a su necesidad.
5. Presentarle el cierre parcial o total de la propuesta.

Speech Carnada

Imagina elevar la fidelización de tus clientes, mejorar el impacto y recomendación de tu marca, **Incrementar tus ganancias** y **satisfacer con totalidad a tus clientes**. **Aprende y certífyate ante la SEP en el estándar EC0305** ” Atención a clientes y **muestra a tus clientes y competencia que tus servicios cuentan con las mejores practicas nacionales e internacionales.**





Guión de venta

- 1. Saludar y establecer los objetivos de la llamada con el cliente**
- 2. Indagar detalles de la necesidad del cliente (aquí es donde detectas qué tipo de prospecto es)**

Qué tal buenas tardes con: Juan Salgado.

Mucho gusto soy Christian Rios del Instituto de Certificación Empresarial de México tenemos una llamada agendada a esta hora para platicar sobre la certificación ¿En atención a clientes cierto?

Juan la llamada tiene tres objetivos muy precisos la primera es conocerte a ti y a tu proyecto o tu actividad, el segundo que tu conozcas nuestro programa consultivo y propuesta y tercero definir si lo que te planteé da solución a tus necesidades o no-¿Te parece?

-Bien, quiero que me platiques hoy por hoy ¿qué es a lo que haces, qué identificas como necesidad de tener a tus clientes satisfechos?

*Cosas a indagar en la platica:

Giro al que se dedica.

Tiempo realizándolo

Metodología que utiliza

Problemáticas que se ha enfrentado por un mal servicio al cliente

Cuenta con certificaciones oficiales o cursos previos



3. Presentar a la institución brevemente su fundador y sus logros en el paso del tiempo. (Aquí generas confianza)

Ahora permítame platicarte quien es ICEM México, la realidad Juan es que somos una organización que por 5 años hemos ayudado a más de 500 empresas a elevar la calidad de sus servicios alineándolos, no a metodologías propias sino a metodologías internacionales comprobadas por la industria y el mercado , nuestro fundador es el Dr. Christian Gabriel Ríos un gran emprendedor que hoy por hoy es reconocido internacionalmente por sus aportes a la educación, puedes googlearlo y conocerlo.

¿Vamos bien hasta aquí?

4. Presentar ventajas y benéficos alineados a la necesidad detectada y dichas de forma que el temperamento del cliente comprenda de forma determinante que tu producto o servicio es la solución a su necesidad.

Ahora; Según lo que me platicas tienes un restaurante, mejor que yo tu sabes que este tipo de negocios a parte de comida vende una experiencia y el manejo de esta experiencia hacia tus clientes esta relacionada directamente con tu capital humano que en este caso son tus gerentes capitanes y meseros ¿correcto? . Bueno Juan me gustaría platicarte porque estoy seguro que necesitas que este personal aprenda y se certifique en el Estándar de competencia de atención a clientes. El estándar que fue creado por un comité de representantes líderes en las industrias donde la atención a clientes es clave como en tu caso, establecieron los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios que un prestador de servicios debe realizar al momento de atender a una persona, teniendo como objetivo que tu caso el gerente, capital o mesero busque a toda costa que tu cliente quede satisfecho después de prestarle el servicio. ¿Estamos de acuerdo? ¿Como vamos a lograr que tu personal integre a sus procedimientos todo este estándar? A través de un curso taller de 25 horas donde un instructor certificado desarrollará la dinámica de aprendizaje exponiendo los conocimientos necesarios, practicando y simulando los desempeños planteados en los estándares y concientizando de las actitudes hábitos y valores que se requieren como persona para lograrlo, una vez terminando el programa se pasa a una evaluación en donde recopilaremos evidencias de este aprendizaje que te servirán a ti como prueba que tu personal aprendió y para nosotros como evidencia para gestionarles su certificado ante la SEP y CONOCER y así empoderes a tu gente y muestres a tus clientes que cuentas con una ventaja competitiva enorme.

5. Presentarle el cierre parcial o total de la propuesta.

¿Juan me gustaría saber con toda sinceridad si te hizo sentido mi propuesta y si estas interesado en obtener una De las 5 becas que tengo del 50 %?

Si.

Objeción

(Recabar objeción real)

Te parece que hablemos en unos días para ver como podemos ayudarte a resolver tu cuestión?

¿Sería en 3 o 4 días ? ¿por la mañana o por la tarde?

Bien hasta entonces.