SCRIPT TELEFÓNICO.

OBJETIVO:
Contactar y programar citas con los clientes prospectos.

FICHA TÉCNICA
- Consultor:_____
- Fecha inicio:_____
- Fecha finalización: _____

INICIO

- Ingresar a la base de datos.

Buenos días-tardes Señor(a), _____
Mi nombre es: (Nombre y Apellido_____)
cargo _____, ¿Con quién tengo el gusto de hablar? _____

Si conozco la persona de contacto
Se encuentra el Sr. (a) (autorizante, contacto, mercadeo, publicidad, etc.)

Si no conozco la persona de contacto
Quiero comunicarme con alguna de las personas encargadas de (gerencia mercadeo, general, administrativa, jefe de compras, etc.) para presentarle el portafolio que nuestra empresa (nombre empresa) tiene para ustedes.
_____
_____
_____

CUERPO

NO ESTA
- Se deja el mensaje con información importante para el contacto: nombre, teléfono, correo electrónico y se toma el nombre de la persona con la que se habló; si es posible indagar sobre otras posibles personas a contactar, números telefónicos o correos electrónicos.
- Se consigna en la base de datos.
- Establezca un mínimo de reintentos a ese cliente.

SCRIPT TELEFÓNICO.

SI ESTA
Buenos días-tardes Señor(a), Mi nombre es: (Nombre y Apellido) (Cargo) de (Empresa). El objetivo de mi llamada es presentarle los productos que tenemos para su compañía, (puede usar una pregunta de consenso para confirmar la atención. Ej: ¿Podría atenderme en este momento?).

En un párrafo de 3 líneas describa su propuesta comercial también identifique necesidades de su cliente.

_____
_____
_____

El producto/servicio enfocado a su empresa es (propuesta de valor según la necesidad del cliente).

_____
_____
_____

DESENLACE

- Responda preguntas y resuelva objeciones, tenga en mente si su objetivo es realizar una cita o una venta, esto puede modificar el contenido del guión.

¿Estaría bien si nos vemos el (día) y (hora)? o ¿Tendría disponibilidad el día (indique un día) a las (indique la hora)?

Señor(a) le agradezco la atención prestada, recuerde que hablo con (Nombre completo) de (Empresa).

Respuesta: Si
Datos del cliente, fecha y hora de la cita:

_____
_____

Solicite números de contacto adicional, correos electrónicos, personas relacionadas.

_____
_____

SCRIPT TELEFÓNICO.

Despedida

Señor(a) _____ le agradezco la atención prestada, nos vemos el próximo (DD/MM/AAAA) a las (00:00).
¡Muchas Gracias!

Importante:

- Recuerde actualizar su base de datos después de cada contacto.
- Asegure si su tono de voz fue el apropiado, usted puede modular su tono de voz (variar el tono) para que la llamada suene más atractiva.
- Haga cierres parciales, esto quiere decir que el cliente llegue a pequeños acuerdos con usted lo cual le facilitará cumplir el objetivo de su llamada.
- Usted puede mejorar el script constantemente, puede añadir datos de su empresa u organización o relacionar los procesos que se realizan.