



The Power of We™

Collaborate and Grow

con una sencilla y potente solución de colaboración de Avaya para medianas empresas



AVAYA IP OFFICE 9.0

Solución de Avaya para el mercado medio.

GUIÓN DE TELEMERCADEO

¿Cómo abordar una llamada con sus clientes/prospectos?

Encuentre a continuación todos los pasos a seguir para una llamada exitosa en este guión de telemarketing diseñado específicamente para Avaya IP Office 9.0

Tabla de contenido

Listos, Preparados, ¡A Llamar!.....	2
Genera interés.....	3
Informa a los prospectos y clientes acerca de la solución Avaya IP Office 9.0.....	3
Avaya IP Office 9.0.....	5
Argumentos, preguntas potenciales y objeciones.....	5
Resumiendo la conversación.....	6
Finalizando la llamada.....	6
Seguimiento después de la llamada.....	6
¿Dónde puedes encontrar todo el material colateral para tus llamadas?.....	7

Listos, Preparados, ¡A Llamar!

Cada llamada de ventas es una oportunidad para conectarte con un potencial cliente para entender mejor sus desafíos de negocio, demostrar cómo Avaya puede ayudarlo, y comenzar a desarrollar una relación de negocios acorde. Si puedes lograr todo esto, estarás en el camino correcto a ser más exitoso – y creando una base sólida de clientes leales que continuarán comprando las soluciones de Avaya a través de tu compañía.

Abre la llamada; identifica y alcanza a la “figura decisora”

Si te has preparado y realizado la investigación necesaria, probablemente ya tengas el nombre del cliente o prospecto decisor. Si así fuera, simplemente pregunta por aquella persona al momento de efectuar el llamado. En caso no poseas un nombre específico pregunta:

*¿Quién es la persona que usualmente se encarga de los sistemas de comunicación?
¿Puede hablar en este momento?*

Preséntate

Una vez hayas localizado a la figura decisora, preséntate a ti mismo, a tu compañía y la razón por la que estás llamando. Es importante destacar los beneficios que estás ofreciendo y no dar la sensación de que estas siguiendo un script agresivo de ventas. Las frases a continuación te ayudarán a tener un tono amigable con el cual podrás seguir el resto de la conversación:

Hola, mi nombre es (TU NOMBRE) de la compañía (NOMBRE DE TU COMPAÑÍA). Nos especializamos en ayudar a negocios como el suyo a utilizar sus sistemas de comunicaciones de forma más eficiente y mejorar la productividad de sus empleados.

Hola, mi nombre es (TU NOMBRE) de la compañía (NOMBRE DE TU COMPAÑÍA). Ayudamos a las compañías como la suya a lidiar con ambos tipos de telefonía móvil, “telefonía perteneciente a los empleados” y “telefonía asignada a los empleados” para recortar los gastos en el área de IT, maximizar la productividad de los empleados y mejorar el servicio a los clientes.

Opciones (ejemplos):

- 1. Hemos trabajado con compañías que poseen representantes de ventas dividiendo su tiempo entre visitas a clientes y el tiempo en la oficina. Los hemos ayudado a mejorar su atención al cliente al habilitar a sus empleados a recibir llamadas en sus teléfonos de oficina y smart-phone a través del mismo número. ¿Es esto algo útil también para su negocio?*
- 2. Algunos de nuestros clientes han abierto negocio en nuevas locaciones luego de haber inicialmente implementando su sistema de comunicaciones. Tuvimos la capacidad de aumentar sus sistemas sin tener que reemplazarlo, ayudándolos a ahorrar dinero y preservando la inversión original. ¿Está pensando en expandirse y abrir nuevas sucursales?*
- 3. Muchos de nuestros clientes nos cuentan de la importancia para sus empleados de utilizar smart-phones, laptops y otros equipos en el trabajo. Nosotros podemos asegurarle que esos equipos de los cuales los empleados son dueños sean compatibles con su sistema corporativo y tener la misma seguridad que los demás equipos de la empresa satisfaciendo ambas necesidades. ¿Cree que esto es algo beneficioso para su negocio?*

4. Recientemente hemos trabajado con una compañía de su misma área (NOMBRE DE LA COMPAÑIA), para mejorar sus sistemas de comunicaciones. Como resultado, sus costos de IT se redujeron en un 15%. ¿Estaría interesado en el mismo beneficio para su empresa?

Estaré encantado en enviarle un enlace con el testimonio de nuestro cliente o cualquiera de nuestros casos de éxito, para que pueda leer en más detalle los resultados alcanzados.

Genera interés

Una vez que hayas establecido quién eres, es importante generar interés de inmediato al hablar de los beneficios que estás ofreciendo. Recuerda utilizar un enfoque de valor agregado: ¿Cómo puede la compañía a la que llamas hacer negocios más eficientemente y mejorar el rendimiento de sus empleados?

Por ejemplo:

1. Entiendo que ya tiene un sistema de comunicaciones de IP Office instalado. Con esta nueva actualización y IP Office 9.0 puede darles a sus empleados opciones y ventajas en colaboración y movilidad que hasta el día de hoy no conocían manteniendo sus redes seguras y comunicaciones a un bajo costo.

2. Si ha estado pensando en implementar un sistema de Comunicaciones Unificadas para mantener a sus empleados conectados y ayudarlos a obtener los resultados de negocios deseados, Avaya IP Office es el sistema que necesita. Con este nuevo release de IP Office 9.0, puede darle a sus empleados beneficios y ventajas desconocidas hasta el momento manteniendo sus redes seguras y comunicaciones a un bajo costo.

Informa a los prospectos y clientes acerca de la solución para el mercado medio. Avaya IP Office 9 cumplirá sus necesidades y expectativas.

Mientras continúe tu conversación con prospectos y clientes, provee información acerca de la solución para el mercado medio de Avaya IP Office 9.0 que les sea relevante, a la vez que prepárate para responder a sus preguntas, objeciones y preocupaciones.

Probablemente estés en la situación tanto de responder como de hacer preguntas. Debes estar preparado para adaptar tu conversación para resaltar y responder lo más relevante para la conversación con cada uno de tus clientes/prospectos.

Finalmente, debes estar preparado para las objeciones. Por favor, asegúrate de revisar la sección “Superando obstáculos” ANTES de efectuar la llamada para estar totalmente listo ante desafiantes o resistentes clientes/prospectos.

Acerca de las soluciones de Avaya para el mercado medio:

Hoy en día, hay que estar conectado. Las comunicaciones deben ser constantes y consistentes entre los empleados, socios de negocio, clientes. Es NECESARIO. Necesita un ambiente sin fallas, fluido que no genere esfuerzos adicionales.

Déjeme contarle sobre la solución que Avaya desarrolló pensando en empresas como la suya, particularmente. Le da una experiencia fluida, perfecta y sin fallas para video, voz y dispositivos móviles sin importar que dispositivos esté utilizando.

Si ha estado pensando en darle a sus empleados la oportunidad de utilizar sus propios tablets,

Smart-phones, etc, esta solución le da la posibilidad de adoptar el poder de BYOD mientras que mantiene su red segura. Es una solución de colaboración fácil de manejar, instalar y administrar, que le da la flexibilidad y agilidad que su mercado necesita. Avaya IP Office, es una solución que ha ganado premios, de total calidad que efectivamente disminuye sus costos.

Acerca de IP Office 9.0

Avaya IP Office es una solución integral que funciona a través de diferentes dispositivos, departamentos y locaciones – accede su negocio por completo. Es una gran forma de mantener sus comunicaciones a lo largo de todas sus oficinas.

Se combina con la red de Avaya, la seguridad, el soporte de video. IP Office entonces, entrega un sistema de colaboración integro desde una misma fuente. Es una plataforma de un solo software que está probada y es eficiente para las empresas de mercado medio que puede escalar hasta 2000 usuarios.

Ejemplos de Preguntas

- *¿Diría que la atención al cliente es una parte importante de su negocio?*
- *¿Sus clientes y staff son siempre capaces de encontrar al empleado que necesitan de forma rápida, aunque no esten físicamente en la oficina?*
- *¿Mejoraría su atención al cliente si fuera capaz de reducir e tiempo de llamada en espera?*
- *¿Cuando sus clientes lidian con llamadas a clientes, pueden resolverlas rápido?*
- *Si alguno de sus empleados necesita conseguir información de otro empleado, o transferir la llamada, ¿puede hacerlo?, ¿es fácil?*
- *¿Sus empleados podrían ser más productivos si pudieran manejar las llamadas de los clientes de forma más rápida y fácil?*
- *Si necesitara adicionar telefonía para empleados adicionales, ¿su sistema actual podría expandirse?*

Beneficios

Mensajes clave respecto del mercado medio:

Avaya IP Office 9.0 es una solución integral de comunicaciones que le ofrece una experiencia de usuario con características modernas de ultima tecnología y fáciles de usar.

Con IP Office 9.0, sus empleados se conectarán con otros empleados – en cualquier momento, en cualquier parte, a través de cualquier dispositivo. Trabajando desde la oficina, estando en la calle, visitando a un cliente, sus empleados tendrán la capacidad de manejar sus llamados y contacto con la empresa y los clientes y prospectos.

El sistema es muy confiable y coherente, puede contar con él CADA VEZ que lo necesite. Puede estar seguro que todos sus clientes podrán contactarlo en cualquier momento.

Si su compañía se expande, está en planes de hacerlo, o si necesita cambiar o ajustarse en el futuro, IP Office se adapta y escala fácilmente. No necesita preocuparse por reemplazar su sistema por completo y menos por perder la inversión ya realizada. IP Office 9.0 de Avaya es flexible y se adapta a sus necesidades en cada momento.

Utiliza estos 9 argumentos técnicos fáciles de conversar. Par acceder al documento de soporte, lee el breve folleto QUE HAY DE NUEVO EN IP OFFICE 9.0 (este documento lo encuentras en www.avaya.com/partnermarketing aquí: Visita específicamente la campaña de IP Office 9.0 “Aumente sus oportunidades en el mercado medio con Avaya IP Office 9.0)”)

Con Avaya IP Office 9.0:

¡Disminuye el TCO con una solución integrada de colaboración de un mismo fabricante!

1. Escala de manera económica y fácil hasta 2000 usuarios.
2. Posibilita ofrecerse como software para plataformas virtuales, demostrando su gran flexibilidad.
3. Su administración es simplificada
4. Soporta configuraciones multi-sitio
5. Se integra con diversas tecnologías en conjunto con el IP Office
6. Ayuda a hacer de los equipos distribuidos, equipos más fuertes
7. Facilita adicionar conectividad de red y energizar sus dispositivos IP
8. Mejora la seguridad de sus comunicaciones SIP* (*con Avaya Session Border Controller)

Argumentos, preguntas potenciales y objeciones

En el transcurso de esta conversación, podrás encontrarte con resistencia o escepticismo de clientes/prospectos respecto de las ventajas de Avaya IP Office en general. Avaya ha desarrollado una serie de potenciales argumentos y “rebotes” que podrás utilizar para enfrentarlos. Prepárate para utilizarlos así como también para adaptarlos como necesites.

Por ejemplo:

P. Mi sistema actual funciona. ¿Por qué debería migrar ahora?

R. Con el nuevo lanzamiento de IP Office, puede darle a sus empleados opciones para conectar más fácilmente: responder, compartir, reaccionar. Su simple administración disminuirá sus costos de IT indirectos, mientras que con las opciones flexibles puede reducir sus costos de hardware.

P. Mis empleados ya contestan sus mensajes desde sus casas. ¿Que diferencia sería utilizar este Sistema?

R. Avaya IP Office le permite a sus empleados estar totalmente conectados a su compañía cuando están en la calle o en casa. Tendrán exactamente las mismas capacidades que si estuvieran en la oficina: alcance a través de un mismo y único número - transferencia de llamadas, conferencias, etc.

P. Mi equipo de IT tiene nuestras redes bajo control, no hay motivo para comprar un sistema nuevo.

R. Con esta nueva versión de IP Office, puedes proveer las capacidades de comunicaciones unificadas y colaboración a la vez que mantener tu red estable y segura. Con una administración sencilla puede permitir que su equipo de IT se enfoque en otras tareas y así reducir costos.

P. El negocio está “apretado”. No tengo fondos actualmente para invertir en un sistema nuevo e incurrir en costos adicionales.

R. Con Avaya IP Office, la experiencia simplificada y la fácil administración puede exactamente disminuir sus costos fijos. Además, las opciones flexibles de BYOD y de fácil expansión e instalación ayudan a reducir los costos de hardware y mantenimiento.

P. Tengo entendido que dejar que los empleados lleven sus propios dispositivos puede causar problemas de seguridad en mi red. No puedo permitir ese peligro.

R. Avaya IP Office es una solución segura, poderosa de colaboración móvil que se integra con Avaya Session Border controller para entregar seguridad SIP a un precio razonable.

Resumiendo la conversación

En este momento de la conversación, ya deberás tener una buena idea de las necesidades específicas de tu cliente/prospecto y los desafíos propios de su sistema de comunicaciones actual. El cliente/prospecto debería tener un entendimiento de los nuevos beneficios de Avaya IP Office y como las soluciones para el mercado medio de Avaya puede ayudar a su negocio.

Basado en nuestra conversación de hoy, puedo asegurarle que la solución de Avaya para el mercado mediano puede proveerle a su negocio con reales ventajas en términos de costos, colaboración, y rendimiento.

Me gustaría enviarle información acerca de Avaya IP Office 9. Una vez que haya podido acceder a esta información estaré más que dispuesto a comunicarme con usted a ayudarlo a customizar la solución de acuerdo a las necesidades de su empresa y su presupuesto. ¿Cuándo sería el mejor momento para usted?

(De ser necesario sugerir algunos días y horarios)

Finalizando la llamada

Gracias por su tiempo en el día de hoy. Como le mencioné, estaré enviándole más información acerca de las soluciones de colaboración para empresas del mercado medio y Avaya IP Office O. ¿Puedo confirmar cual es la dirección de correo a la que puedo enviarle esta información?

Antes de finalizar, ¿necesita más información acerca de algún tópico que hemos conversado? (Si el cliente/prospecto dice que sí, ofrezca enviarle más información por correo)

Seguimiento después de la llamada

Inmediatamente luego de cortar con el cliente/prospecto: Envíale un email de “GRACIAS”. Este email debería incluir un link a la página de Avaya IP Office, materiales para clientes sobre las soluciones del mercado medio de Avaya, los casos de éxito necesarios, etc. Asegúrate de personalizar el email en base a lo que has conversado con cada uno de ellos.

Nota: Si el cliente/prospecto no estuviera disponible en el horario de la llamada, puedes enviarle un correo con información relevante y una invitación a contactar contigo en otro momento para coordinar una llamada.

¿Dónde puedes encontrar todo el material colateral para tus llamadas?

Encontrarás mas material de soporte para incluir en tus emails, conversaciones y demás en www.avaya.com/partnermarketing. Visita específicamente la campaña de IP Office 9.0 “Aumente sus oportunidades en el mercado medio con Avaya IP Office 9.0”. Aquí podras customizar con tu información de contacto y tu logo, todos los materiales.

Para toda la información que Avaya ofrece sobre el mercado mediano y la solución de Avaya IP Office 9 visita el Partner portal en esta dirección específica para IP Office 9.0 y el mercado mediano ([encontrarás información en español y en inglés](#))

Para más información contáctenos a través de americasbp@avaya.com