

TALLER DE LLAMADAS

- 1) Practica el guion con PNL hasta que te salga natural
- 2) Escucha a otros y escúchate a ti Practicando los “rompehielos”, tu PITCH y el guion.
- 3) Recuerda los Tips: Adiós al efecto pijama, Prepárate, y Sonríe.

TU PITCH: (Frase corta para contar lo que haces y que se enamoren al oírte)

Contacta al cliente de forma práctica:

¿Está pagando su crédito hipotecario?

¿Ya reclamo los beneficios que otorga la ley, Donde le permite ahorrar tiempo e intereses?

Explicación práctica: ¿Por un crédito de \$100.000.000 a 15 años cuanto se paga en promedio? Mínimo \$300 millones, con nuestro saber/hacer, nuestra experiencia logramos que solo pague 200 millones, es decir, que se ahorre 100 millones. Y lo mejor de todo, ya no lo va a pagar en 15 años, sino en solo 10 o quizá 7 años.

Cuando te pregunte en qué consiste, debes seguir con la guía con PNL, así prepararás a tu cliente adecuadamente.

Si

PROGRAMA LO QUE HACES CON CADA CLIENTE!

Vas a PENSAR lo que hablas, SENTIR adecuadamente y HACER lo que conviene para que AMBOS logren lo que es MEJOR para el prospecto y SU FAMILIA!

Habla con PROPIEDAD! **ACONDICIONA EL RESULTADO QUE DESEAS!**

Pedir Extracto

GUIÓN CON ACONDICIONAMIENTOS

- Quiénes somos -Qué hacemos
- Ejemplo de qué hacemos
- Prevención futuras objeciones
- Propuesta
- Pre-Cierre SI – SI – SI
- Preguntas
- **EXTRACTO**
- Chequeo: Ingresos, Personas, Incremento
- **ORDEN:** Cita – Personas
- Tranquilizar - SI - SI – SI - **PRECIERRE**

Cuadra la Cita

GUIÓN CON ACONDICIONAMIENTOS

- Recordarle quien soy
- **EXCELENTE NOTICIA**
- Validar acuerdo: Lo llamo como quedamos...
- Pre-Cierre Certificación Ingresos
- AGENDAR (Alternativa)
- PREPARAR DISPOSICIÓN
- SI – SI – SI
- **Reiterar LO ACORDADO**

Mi nombre es _____. Soy gerente en el área comercial de la empresa Sus Finanzas.

Sus Finanzas es una empresa especializada en la reducción de crédito su vivienda, funciona como una intermediadora entre una persona que tiene un crédito de vivienda y el banco, y con la intermediación logramos reducir el tiempo en cuotas que usted acordó con el banco.

A manera de ejemplo, si usted tiene un crédito a 20 años es posible que con la intermediación lo pague en tan solo 5 años.

Al nosotros ahorrarle tiempo, obviamente le ahorramos intereses, en este ejemplo, al ahorrarle 15 años de tiempo, le ahorramos también 15 años de intereses.

La reducción del tiempo de su crédito la hacemos manteniendo su crédito con las mismas condiciones, es decir, en el mismo banco, la misma tasa, los mismos seguros y si tiene subsidios, los conserva.

Para esto nosotros como empresa le hacemos una excelente propuesta donde le mostramos tres opciones de cómo puede quedar su crédito después de la reducción, esta propuesta es gratis y no le genera ningún tipo de compromisos, además la asesoría también es gratis.

Si los honorarios para hacer la reducción son viables para usted, de acuerdo a la cantidad de años y de intereses que se va a ahorrar, si le gusta, lo ve bueno o le suena bien, llenaríamos un par de formularios muy sencillos y empezaríamos el proceso para reducir su crédito de vivienda.

Señor *Pepito Pérez* una pregunta ¿con qué banco tiene su crédito de vivienda?

Ahora para hacerle la propuesta de reducción de su crédito de vivienda, necesito una información sencilla:

¿cómo es su nombre completo por favor?, ¿su número de cedula?, ¿su número telefónico?, ¿su correo electrónico?

Para hacerle la propuesta nuestros analistas necesitan hacerle un pequeño incremento a la cuota, ese incremento se va a capital, entre más alto sea este ajuste más años le podemos reducir, y obviamente más intereses le podemos ahorrar, la pregunta es ¿Cuánto es lo máximo que podría pagar como cuota?

Respuesta si la persona dice, no me queda fácil aumentar la cuota o cuanto es lo mínimo que me recomienda.

La mayoría de los bancos nos solicitan demostrar ingresos para hacer este proceso, además nuestros analistas necesitan conocer cuánto certifica usted en ingresos, para poder hacerle una propuesta acorde. La pregunta es ¿cuánto certifica usted en ingresos?

Señor *Pepito Pérez*, ¿firmo solo en el banco o con alguien más?

¿Cuánto certifica en ingresos la señora *Pérez*?

Y por último necesito una copia del último extracto del crédito de vivienda, en este se encuentra el resto de la información que requieren nuestros analistas para hacerle la propuesta.

Señor *Pepito Pérez*, cuando tenga la propuesta lo vuelvo a llamar para que agendemos una cita en mi oficina para presentarle la propuesta, que tenga lindo día y hasta luego.

Llamada para agendar BIEN la cita:

Señor *Pepito Pérez*, habla Victor Botero de Sus Finanzas, ¿cómo está usted?

Señor *Pepito Pérez*, lo estoy llamando como quedamos anteriormente para que tengamos una cita en mi oficina porque le voy a presentar la excelente propuesta que le comenté.

“No tiene segundo titular, No requiere certificar ingresos”

¿Le parece bien esta misma tarde o mañana en el transcurso de la mañana?

Según mi agenda, tengo dos horarios, uno a las 9 y otro a las 11, ¿cómo le queda mejor?

Señor *Pepito Pérez*, ¿tiene con que anotar?... Por favor anote: Carrera ... 11 de la mañana.

Señor *Pepito Pérez*, yo también estoy anotando en mi agenda, 11 de la mañana, soy muy puntual, o sea que a las 11 de la mañana voy a estar disponible para usted y voy a separar en mi agenda de 11 a 12 para tener una hora disponible para usted, para darle una excelente asesoría, aunque sé que nos vamos a demorar cerca de 20 minutos.

Quiero reiterarle lo que ya le había dicho antes: La propuesta que le voy a presentar es gratis y no le genera costos ni compromisos de ninguna clase, sin embargo, si le gusta la propuesta, la ve buena o le suena bien y considera que los honorarios para hacer la reducción son viables, de acuerdo a la cantidad de años e intereses que se va a ahorrar, llenamos un par de sencillos formularios y empezamos el proceso para que usted se beneficie de la reducción de su crédito de vivienda.

Lo espero mañana a las 11, que tenga linda tarde y hasta luego.

“Si tiene segundo titular, No requiere certificar ingresos”

¿Les parece bien, a usted y su esposa, esta misma tarde o mañana en el transcurso de la mañana?

Según mi agenda, tengo dos horarios, uno a las 9 y otro a las 11, ¿cómo les quedaría mejor?

Señor *Pepito Pérez*, ¿tiene con que anotar?

Por favor anote: ... Calle .. , 11 de la mañana.

Señor *Pepito Pérez*, yo también estoy anotando en mi agenda, 11 de la mañana, soy muy puntual, o sea que a las 11 de la mañana voy a estar disponible para ustedes y voy a separar en mi agenda de 11 a 12 para tener una hora disponible para ustedes, para darles una excelente asesoría, aunque sé que nos vamos a demorar cerca de 20 minutos.

Quiero reiterarle lo que ya le había dicho antes:

La propuesta que le voy a presentar es gratis y no le genera costos ni compromisos de ninguna clase, sin embargo, si le gusta la propuesta, la ve buena o le suena bien y considera que los honorarios para hacer la reducción son viables, de acuerdo a la cantidad de años e intereses que se va a ahorrar, llenamos un par de sencillos formularios y empezamos el proceso para que usted se beneficie de la reducción de su crédito de vivienda.

Lo espero mañana a las 11, que tenga linda tarde y hasta luego.

“No tiene segundo titular, Si requiere certificar ingresos”

Señor *Pepito Pérez*, ¿de cuánto tiempo requiere para tenerme lista la certificación de ingresos?, ¿de 2 días quizás de 3?

Según mi agenda, el día miércoles, tengo dos horarios, uno a las 9 y otro a las 11, ¿cómo le queda mejor?

Señor *Pepito Pérez*, ¿tiene con que anotar? Por favor anote: Carrera... , 11 de la mañana.

Señor *Pepito Pérez*, yo también estoy anotando en mi agenda, miércoles 11 de la mañana, soy muy puntual, o sea que a las 11 de la mañana voy a estar disponible para usted y voy a separar en mi agenda de 11 a 12 para tener una hora disponible para usted, para darle una excelente asesoría, aunque sé que nos vamos a demorar cerca de 20 minutos.

Quiero reiterarle lo que ya le había dicho antes:

La propuesta que le voy a presentar es gratis y no le genera costos ni compromisos de ninguna clase, sin embargo, si le gusta la propuesta, la ve buena o le suena bien y considera que los honorarios para hacer la reducción son viables, de acuerdo a la cantidad de años e intereses que se va a ahorrar, llenamos un par de sencillos formularios y empezamos el proceso para que usted se beneficie de la reducción de su crédito de vivienda.

Lo espero mañana a las 11, que tenga linda tarde y hasta luego.

“Si tiene segundo titular, Si requiere certificar ingresos”

Señor *Pepito Pérez*, ¿de cuánto tiempo requieren usted y su esposa para tenerme lista la certificación de ingresos?, ¿de 2 días quizás de 3?

Según mi agenda, el día miércoles, tengo dos horarios, uno a las 9 y otro a las 11, ¿cómo le queda mejor?

Señor *Pepito Pérez*, ¿tiene con que anotar?

Por favor anote: Carrera ..., 11 de la mañana.

Señor *Pepito Pérez*, yo también estoy anotando en mi agenda, 11 de la mañana, soy muy puntual, o sea que a las 11 de la mañana voy a estar disponible para ustedes y voy a separar en mi agenda de 11 a 12 para tener una hora disponible para ustedes, para darles una excelente asesoría, aunque sé que nos vamos a demorar cerca de 20 minutos. Quiero reiterarle lo que ya le había dicho antes:

La propuesta que le voy a presentar **es gratis y no le genera costos** ni compromisos de ninguna clase, sin embargo, **si le gusta la propuesta, la ve buena o le suena bien y considera que** los honorarios para hacer la reducción son viables, de acuerdo a **la cantidad de años e intereses que se va a ahorrar, llenamos** un par de **sencillos** formularios y **empezamos** el proceso para **que usted se beneficie** de la reducción de su crédito de vivienda.

Lo espero mañana a las 11, que tenga linda tarde y hasta luego.

TALLER DE PRESENTACIÓN

1. Primer paso SALUDO: Gánese la CONFIANZA Esto es muy personal de cada asesor, lo mejor es ser lo más cordial posible y llegar a la cita con un genuino interés, Mostrar actitud profesional y de servicio, que sienta que quieres ayudarlo a tomar la mejor decisión, y liberando de la presión de cerrar el negocio, hazle sentir que lo más importante es BENEFICIARLO. Aquí puedes averiguar a qué se dedican, cuántos hijos tienen, de qué edades....etc.

2. Segundo paso PREGUNTAR: ¿Cómo fue el proceso cuando le dieron el crédito?, ¿Cómo quería pagar su crédito?, ¿qué es lo ha querido hacer con el crédito, ¿Qué le gustaría mejorar del crédito? ¿Ha hecho abonos a capital?, Le habría gustado pagar su casa en menos años?, Esto nos da una perspectiva de lo que cliente siente con respecto al banco y lo que está buscando. Ahora vamos a inclinar la balanza: A conversar de algo que ellos ya saben: Que los bancos son un NEGOCIO, que el banco piensa en el beneficio del banco no de los clientes, que eso es lo lógico, para eso existen para ganar. Le hacemos preguntas para que se conciente de que el banco NO está interesado en ayudarlo: ¿Alguna vez lo han llamado a ofrecerle que ahorre intereses?, ¿Sabía que el sistema financiero colombiano es el más agresivo de Latinoamérica? (En otros países el crédito de vivienda se paga a 4%, 5% de interés anual, en Japón son a 30 años 0% de interés...) ¿Se ha dado cuenta que el negocio más rentable que ellos tienen es que uno cree que está cómodo con la cuota, pero le aplican un plazo muy largo porque según ellos era lo único que se podía hacer?, ¿Cree que los bancos aplican bien los abonos adicionales a capital?, ¿Sabía que los bancos siempre van primero por los intereses, y al final de su crédito, cuando ellos ya se han cobrado las ganancias por anticipado es que usted empieza a pagar la deuda?

TIP: Conviértete en un CONTADOR DE HISTORIAS, Ten a mano uno o dos ejemplos de casos de abono a capital mal liquidados, aprende a explicarlos para que se lo puedas mostrar en caso de que te diga que en el banco si abonan bien... La idea no es convertir esto en una discusión, mejor en una conversación, en una historia, solo “siembra la duda”. ESTO SOLO LO VAS A HACER SI LO CREES NECESARIO.

3. Tercer paso PRESENTACIÓN SUS FINANZAS

Guion Base: Sus Finanzas es una empresa de gestión financiera con más de 7 años de experiencia, Especialista en ley de vivienda con más 8.000 familias satisfechas y siete oficinas en las principales ciudades del país. Con la gestión de Sus Finanzas usted puede pagar su crédito hipotecario hasta en la mitad del tiempo que le propuso el banco y ahorrarse hasta un 40% del valor pactado en intereses. Esto es pagar su crédito inteligentemente. Liberar su casa del banco muchos años antes y un gran ahorro en dinero para usted y su familia. Sus Finanzas mejora las condiciones de su crédito de vivienda, logrando un mayor aporte de capital en cada cuota, y garantizando el mayor beneficio de ahorro y tiempo para usted. Nosotros le ofrecemos una gestión personalizada con respaldo, garantía y en tiempo récord. *Debes saber explicar lo que hacemos:* Sus Finanzas lo que logra es que usted abone más a capital en la cuota que tiene. Con nuestra gestión podemos cambiar ese pequeño 10 o 15% que se le está yendo a capital y hacer que un pequeño abono a capital le cambie radicalmente el tiempo que le va a pagar cuotas al banco. ¿LO MEJOR PARA SU FAMILIA SERÍA SER DUEÑOS DE LA CASA x AÑOS ANTES? ¿Le gustaría TOMAR EL CONTROL de su crédito y determinar cuánto es lo que va a pagar de intereses? El banco no es tonto, algo tenemos que ofrecerle. Un pequeño abono a la cuota que va a quitarle varios años...: Con nuestra gestión vamos a voltear el crédito a su favor. Usted sabe que de su cuota una parte se va a intereses y otra a capital, ¿qué tal si aumentamos lo que se va a capital y reducimos años? Recuerde que nosotros hacemos un proceso jurídico en el que somos expertos, tramitamos esto ante la principal de cartera con los abogados del banco y ya tenemos todas las respuestas para que sus abogados no nos puedan decir no... y por otro lado tenemos el mejor software de proyección de créditos que hay en el país, para que la cuota sea la más justa para usted.

Tip MOSTRAR UNO O DOS EJEMPLOS ojalá similares al de ese cliente. Donde vean que en otros casos SI pudimos (Especialmente si tiene FRECH para que vea que se conserva). Aquí le dices, ¿quieres ver mas ejemplos o te muestro ya tu caso?

4. Cuarto paso HAGAMOS CUENTAS: Es hora de concientizar al cliente, hacemos que el cliente recuerde el capital que le prestaron, las cuotas que ha pagado, le mostramos que casi todo lo que ha pagado se lo ha cobrado el banco por intereses y luego le repetimos las cuotas que debe y el total que va pagar. Para crear conciencia de la gran cantidad en intereses que va pagar si no reduce su crédito.

OJO: En crédito cuota fija multiplicar las cuotas pendientes por el valor de la cuota y en crédito UVR revisar el estudio y restar el valor a pagar (que está calculado con la inflación al día de hoy proyectada con el ajuste por ser uvr) menos el capital que se debe a la fecha.

NOTA: Deja que el cliente mismo haga las cuentas en una calculadora.

5. Quinto paso Presentar el estudio: Vamos de izquierda a derecha mostrando el estudio. Está diseñado para ayudarte. Comparamos su situación actual y Mostramos los nuevos plazos con sus respectivas cuotas en las tres elecciones y sus honorarios, Vamos a hacer que cliente sea consciente del plazo, el valor de la cuota y el total a pagar. Y que viendo la opción que más le guste, la mejor opción, el plazo y el valor total a pagar, El mismo se dé cuenta y TU le reafirmes que NO puede darse el lujo de perder TANTO dinero de los intereses (el ahorro) sabiendo que podría ahorrarlos tan fácilmente. Juega con los números, Hagan cuentas... que RAYE, que USE la calculadora INVOLUCRALO, que TOME EL CONTROL DE SU CRÉDITO.

ASESORALO: ¿Qué tal pagar en solo ____ cuotas de ____? Buenísimo ahorrarse ____ millones cierto? Ahora dígame: Usted quiere pagar como el banco le propuso ____ cuotas de ____ para terminar pagando ____? O prefiere pagar (Nuevo Plazo) de (Nueva Cuota) para GANARSE ____ millones en intereses?

TIP DE NEUROVENTAS Conecta con tus clientes. Lee a tu cliente: SUBE el nivel de interés, encuentra sus MOTIVOS para tomar esta decisión, evalúa qué está pensando, quién está más interesado de los dos, háblales a ambos pero descubre quien decide y dirige las preguntas a ese (generalmente es la esposa la que debe aprobar y ahí si el esposo firma) Intuición y Astucia ATENTO, Cualquier pregunta te indicará la opción que les gustó y la que quieren tomar!

Variación: Algunos asesores van haciendo cuentas más como un asesor financiero. Y se enfocan en que es REAL que no va a llevar las cuotas que se ahorra al banco, simplemente hacemos énfasis en la liberación de capital futuro. Algo así: “Señor vamos a ver las nuevas opciones que le traemos para pagar su crédito, en la primera opción usted pagaría X cuotas de X valor, O sea que ahora llevará al banco por su crédito X millones sino que llevaría solamente X millones. Y se ahorraría X años, con una ganancia de X cuotas que ya no va a pagar esas X cuotas las podrá invertir en otra cosa. Por favor multiplique usted, (Ahorro futuro cuotas no pagadas por vr. Cuota) Si miramos la opción 2, usted puede ahorrarse 12 cuotas más y así le quedarían sólo X cuotas de X valor. Son sólo Pesos más que en la primera opción cada mes, pero le representa un año menos de pagar cuotas, Hagamos la cuenta, ahora ya no pagaría X cuotas de X valor... Más ganancia para usted. Y La tercera opción que le traigo hoy, le da X años de libertad, y un ahorro de X millones, con un nuevo plazo de X cuotas de X valor. Muy interesante verdad?

Si el cliente no ha decidido, debes Repasar los Beneficios:

✓ **Beneficio número 1: Ahorro NETO:** Ahorrarse tantos () millones de pesos del pago total de su crédito.

✓ **Beneficio 2: Acelerar el pago de tu deuda.** Pagar INTELIGENTEMENTE Ser dueños de sus casa o apartamento tantos años () antes. Y así, si en 4, o 5 años puedes pagar tu deuda, pues vas a tener que pagar mucho menos porque tus cuotas no se han ido todas a intereses.

✓ **Beneficio 3, Tiempo. EL FAVORITO DE TODOS.** Juega con él. *NeuroVentas aplicadas: Sonríe y mueve tu cabeza para que ellos también lo hagan cuando estés haciendo estas preguntas:* ✓ *Se imagina que DICHIA, terminar más rápido de pagarle al banco?* ✓ *¿Le gustaría tener la paz y calma de ya no tener esa deuda?* ✓ *Que TRANQUILIDAD más grande quitarse esa obligación de estar pagando cuotas ¿Cierto? Dejar de pagar 3, 4, 5 años de estar llevando cuotas al banco... Es espectacular! Cierto???*

✓ **Beneficio 4: Ahorro Futuro.** Liberación de capital o ahorro futuro. Ejemplo: le decimos que al cliente que multiplique la cuota que está pagando hoy por el número de cuotas que se va ahorrar y el ese valor es la posibilidad de ahorro futuro. Ponlo a SOÑAR con capitalizarse... hazle las cuentas. ✓ Lo ideal sería invertir lo que se ahorren en capitalizarse... pues como ya serán dueños de su casa, pueden pensar en otras cosas.... Otra propiedad, un negocio, la universidad.... ETC... Muy interesante, cierto? Verdad que si? Le gustaría? ✓ Ahora en los mismos 15 años en que ibas a terminar con 1 bien, ahora puedes quedar con 2 propiedades o con 1 casa y 1 negocio. Esto es trabajar con la plata del banco

✓ **Beneficio 5: Contratar unos expertos que saben lo que hacen y le dan toda la tranquilidad.** El mejor negocio que ha hecho!!! Usted solo va a pagar cuando ya sea efectivo el resultado. Ha visto cuánto cobra un abogado? Es más de un 30% si gana el caso y debe hacerle anticipos para que trabaje, con nosotros usted no invierte nada antes, sólo nos pagará el 5% cuando le cumplamos.

6. Sexto paso CONCRETAR: *Cual es la opción que más le gusta? Por favor escríbame su aprobación aquí con su firma... ¿Tiene alguna duda? *Le quedo todo claro? *Conteste en forma clara la duda o la objeción y proceda con el cierre de nuevo. SI NO TIENE DUDAS, DILE: REGALEME SU AUTORIZACIÓN Y EMPEZAMOS YA MISMO.

7. Séptimo paso CIERRE: (Ayudando al cliente a proceder) Le dices al cliente: ¿cierto que la mejor opción es la ____?, y le DAS el esfero para que FIRME el estudio y le MUESTRAS donde firmar y escribir la opción en el estudio. *Firma de contrato, hacer que el cliente lea el contrato y al tiempo diligenciar cada uno de los espacios. *Firma de poder, igual que el contrato y explicarle que este documento es muy específico y LIMITADO, solo sirve para modificar el plazo del crédito. ***Firma el resto de documentos según el Banco. Revisando instructivos antes y durante el diligenciamiento.**

IMPORTANTE en lo posible acompañar al cliente a autenticar el poder

Otro estilo de Presentación

Inicialmente, Lo que hacemos es preguntarle al cliente si tuvo la oportunidad de averiguar algo de nuestra Compañía, y así saber que conocimiento tiene. Como es el común de los clientes, no saben nada y van a conocer todo sobre nosotros, porque el familiar o amigo nos recomendó.. Comenzamos brindando Confianza, seguridad, tranquilidad en cuanto a nuestra trayectoria, conocimiento y efectividad...así:

Lo primero es que usted sepa quiénes son los que van a representarlo y a reclamar sus derechos, Nosotros tenemos 10 años de experiencia haciendo este proceso con los diferentes Bancos, han sido 10 años de los cuales los últimos 7 ya estamos legalmente constituidos dedicados exclusivamente a esto y por esa experiencia es que presentamos semanalmente solicitudes ante los Bancos y en todos nos aprueban los procesos, contamos con 7 oficinas a nivel Nacional. Ya son más de 8.000 casos exitosos los que llevamos en todo el país, de todo tipo de clientes, personas con beneficio del gobierno (Frech), créditos en Uvr o en cuota fija, Leasing Habitacional créditos grandes o pequeños... todos cuentan, por que disfrutamos de poder contribuir con que las familias se ganen ese dinero que el banco quería cobrar de exceso en intereses.

Permítame le muestro dos casos de éxito de reducción de crédito como el suyo, y así será más fácil comprender como se ve el resultado.

Ahora vamos a ver cuáles son sus condiciones actuales, y evaluemos cuanto ha pagado en intereses y lo poco que ha pagado a su deuda. Realmente está perdiendo mucho dinero en intereses, ahora vamos a revisar cuales son las opciones que le traigo hoy.

Explica detalladamente las opciones ...Pásale la calculadora, ve haciendo cuentas con él, déjalo que hable, que pregunte... Ante todo pon mucho cuidado al lenguaje verbal y corporal. Tienes que estar atento, porque ellos solitos dicen..." podemos hacer esta" y eso quiere decir que ya tomó la decisión. A veces te hace preguntas que te dan a entender que es de tipo operativo su duda; como un acuerdo para el pago de honorarios, o la duración del proceso.