

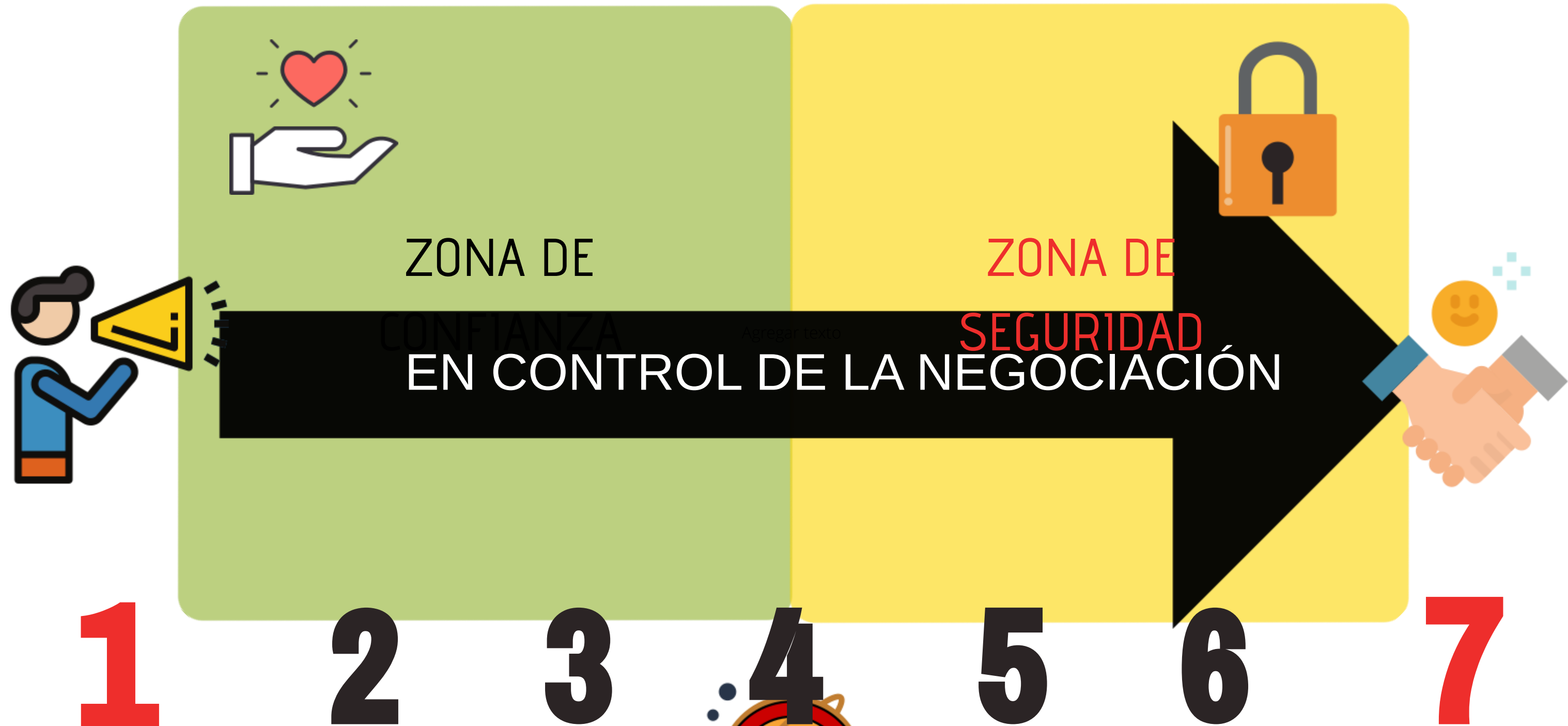
REALMENTE  
BES RETENER?

TODAS LAS PALABRAS EN LA LINEA RECTA TIENEN SIGNIFICADO  
Y DEBEN GENERAR SEGURIDAD ENORME EN EL CLIENTE.



- 01.- RECIBIR CASO**
- 02.- MARCACIÓN-CONTACTABILIDAD**
- 03.- APERTURA**
- 04. INDAGACION**
- 05. NEGOCIACION-PRESENTACION DE BENEFICIOS**
- 06.-APLICACIÓN DE BENEFICIO**
- 07.RETIRO DEL SERVICIO**
- 08.- CIERRE O DESPEDIDA**
- 09.- GESTIÓN POSCONTACTO**
- 10.-PROTOCOLO DE ATENCIÓN**
- 11.-ACTITUD**
- 12.-POLÍTICA**
- 13.REGISTRO**
- 14. PROCESO**

FUERA DE CONTROL DE LA NEGOCIACIÓN



1

2

3

4

5

6

7

FUERA DE CONTROL DE LA NEGOCIACIÓN



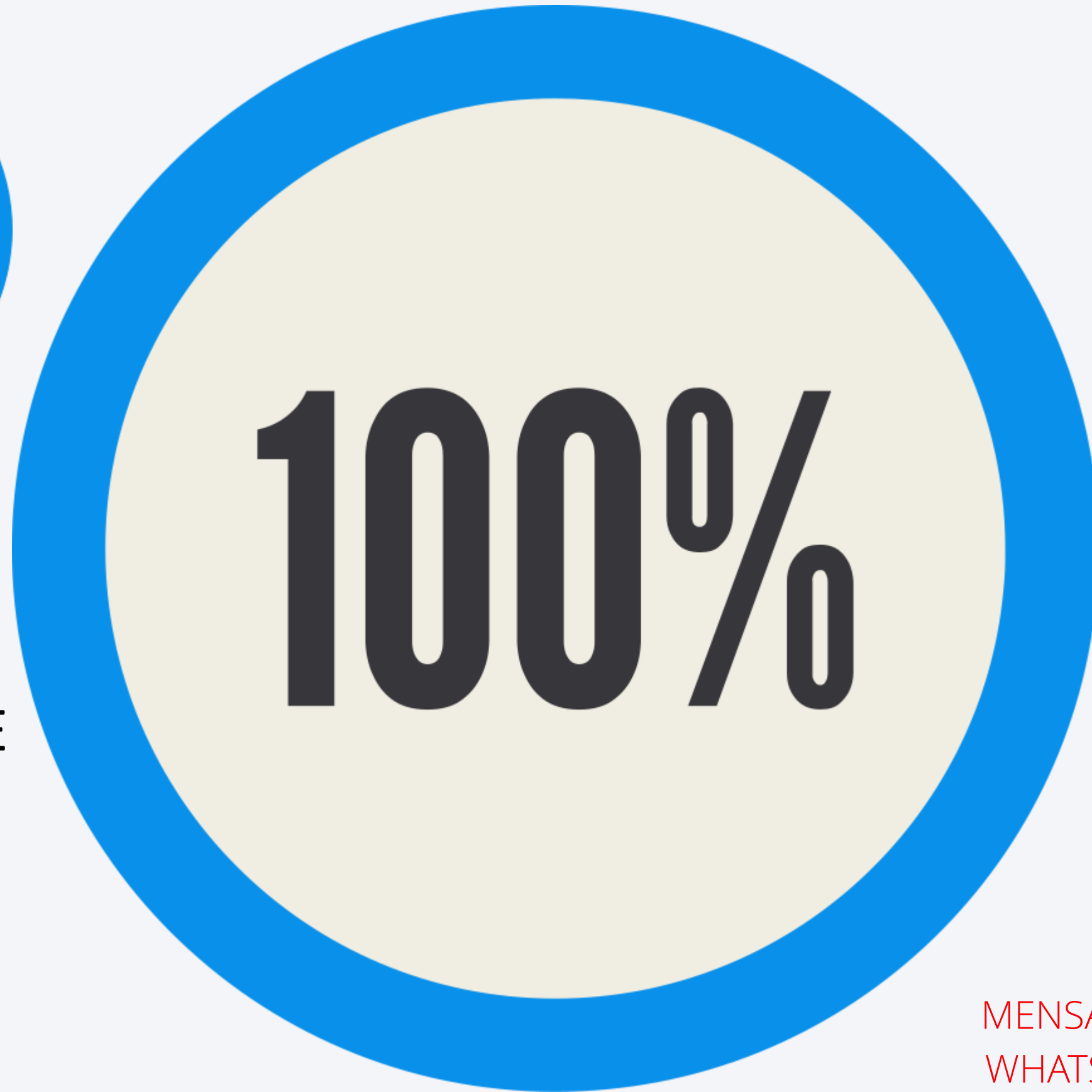
Cnt'

# TONO DE VOZ Y LENGUAJE CORPORAL



45% TONO DE  
VOZ

45% LENGUAJE  
CORPORAL



10% EL  
SIGNIFICADO  
DEL MENSAJE

MENSAJE DE  
WHATSSAPP

EJEMPLOS DE  
LOCUCION

# LA LEY DE LOS 4 SEGUNDOS



DEBES PARECER Y ACTUAR COMO  
ALGUIEN CAPAZ DE AYUDARLO O  
SATISFACER SUS NECESIDADES Y  
DESEOS



DEBES LUCIR OPTIMISTA, ENTUSIASTA Y  
LLENO DE ENERGÍA, ERES UNA INFLUENCIA  
POSITIVA EN SU VIDA



YO CONVENZO QUE SOY UN  
PROFESIONAL MUY  
COMPETENTE Y BIEN  
INFORMADO

MOTIVO DE LA LLAMADA

**POR QUE EL CLIENTE  
MOLESTO DEBE  
ESCUCHARTE?**



# LAS 9 REGLAS DE LA PROSPECCION

---

**Regla 1** Siempre pide permiso para hablar.

**Regla 2** Usa siempre un libreto o script.

**Regla 3** Pasa de las preguntas mas leves a las mas indiscretas.

**Regla 4** Haz cada pregunta con el tono adecuado.

**Regla 5** Usa el lenguaje corporal correcto. (En servicio al cliente)

**Regla 6** Siempre sigue una ruta logica.

**Regla 7** Toma notas mentales y no des soluciones milagrosas.

**Regla 8** Termina siempre con una transicion eficaz.

**Regla 9** Permanece en linea recta, no te desvies a Pluton.



# EJERCICIO DE LA INDAGACION

---

PREGUNTAS  
INICIALES

PREGUNTAS  
PROFUNDAS

