

# Taller Rebates Online



Guia online para vendedores



# CRP

Metodo:  
Comprende  
**R**ebate  
**P**regunta



# Este método nos llevara a superar cualquier objecion del cliente:



## COMPRENDE

Consiste en ponerse de acuerdo con el cliente ante la negativa que nos presente. la idea es que el cliente se sienta contenido y que somos conscientes de su experiencia.



## REBATE

Es información del producto que nos sirve para contrarrestar una negativa concreta. El rebate tiene que ser CORTO. Para que no se genere un nuevo debate.



## PREGUNTA

Se realiza para desestabilizar al cliente, buscamos una pregunta directa y fácil donde cambiemos el tema de conversación. Con el proposito de que olvide sobre que estabamos hablando y así dar por superado la negativa como el rebate y poder continuar hacia la venta.



## Ejemplo: Comprende

Empatizo con el cliente, lo escucho activamente, lo comprendo



*"No me voy a cambiar porque Movistar no tiene señal donde estoy".*

*"AH, entiendo. ¡Sí, me imagino. Seguramente te pasaba anteriormente que te quedabas sin señal de internet más que nada! Hace unos años pasaba eso"*



*Si, me pasaba eso totalmente...*



## Ejemplo: Rebate

Recibo informacion de lo que me dice, la utilizo para contrarrestar la objecion, demuestro seguridad. Ante el primer NO del cliente continuo...



"No me voy a cambiar porque Movistar no tiene señal donde estoy".



"Ah, entiendo. ¡Sí, me imagino. Seguramente te pasaba anteriormente que te quedabas sin señal de internet más que nada! Hace unos años pasaba eso"



Hoy renovamos todas las antenas, ampliamos la cobertura de fibra optica para que la señal sea simetrica...



## Ejemplo: Pregunta

Se realiza para desestabilizar al cliente, buscamos una pregunta directa y fácil donde cambiemos el tema de conversación. Y evitemos entrar en el debate con el cliente.



*"No me voy a cambiar porque Movistar no tiene señal donde estoy".*



*"AH, entiendo. ¡Sí, me imagino. Seguramente te pasaba anteriormente que te quedabas sin señal de internet más que nada! Hace unos años pasaba eso"*



Hoy renovamos todas las antenas, ampliamos la cobertura de fibra optica para que la señal sea simetrica...



*Te hago una consulta, Vos hace cuanto te cambiaste de empresa?*



# Tipos de NO



## No concreto

Es el que buscamos.

Tenemos una negativa concreta donde sabemos la inquietud del cliente y con las herramientas correctas puedes resolver el **NO** y poder avanzar frente a la negativa.

Ej: No, gracias hace años tenía movistar y no tiene señal.



## No inconcluso

Es la negativa sin fundamento, no tengo motivos.

Es una negativa para salir del llamado rápidamente.

Ej: No, gracias te agradezco. No, gracias estoy bien como estoy.

Para poder llegar al **NO CONCRETO** tenemos que realizar una **INDAGACION ESTRATEGIA**

Abrimos el juego mediante el sondeo para pasar por alto el primer no del cliente.

**Ej:** Entiendo vos ya usaste Movistar anteriormente, contame que te paso?

Te hago una consulta, vos hace cuanto cambiaste de empresa?





*Te llamo para que pases tu linea pagando menos...*



*Tenemos un plan de X GB por \$.....*



*¿Vos te manejas con claro*



*¿Tenes mas de una linea en el grupo familiar?*



*La plata que te vas a estar ahorrando es mucha*



*Decime por favor la direccion para enviarte el chip*



*Confirmame por favor tu dni es ...*

## LOS SI



Estas preguntas o frases positivas que nos ayudan a llegar al si del cliente.







*¿Por qué no le interesa?*



*¿Por qué no?*



*¿Por qué no quiere pagar menos?*



*¿Qué es lo que no le interesa?*



*¿Ya le comentaron la propuesta?*



*¿Qué es lo que no te gusta?*



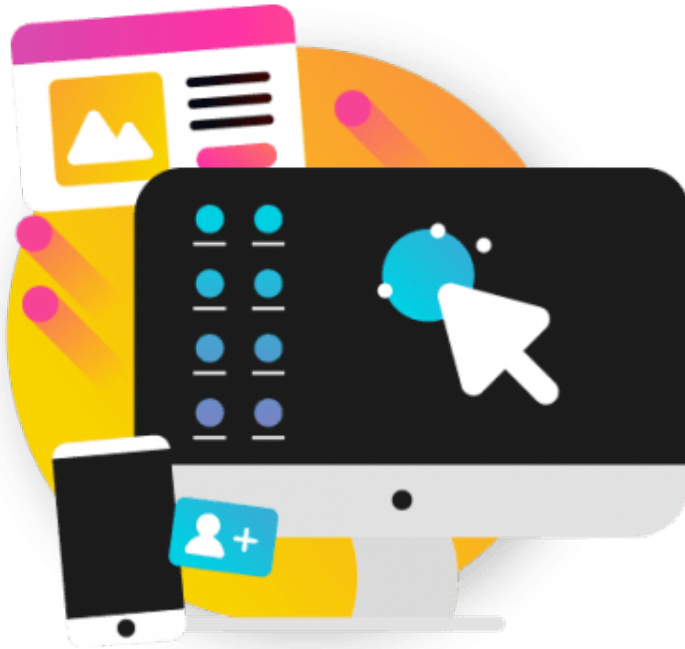
*¿Tenes 5 min ?*

## Lo que **NUNCA** debemos hacer

Estas preguntas nos van a  
llevar a respuestas negativas o  
que nos corte el cliente.



## Tips



- Cuando el cliente nos dé **una negativa** poco concreta, es importante llegar a la verdadera negativa para poder aplicar este rebate con propiedad.
- El rebate tiene que ser corto y conciso
- La pregunta del final del formato siempre tiene que ser concreta. La pregunta final también tiene que ser una que nos permita seguir avanzando en nuestro speech. Es decir, si el cliente nos dio la negativa luego de bajarle el plan, tenemos que preguntar. ¿Alguna vez hiciste un cambio de empresa?





**C**

Me llamaron hoy a la mañana / Ya me llamaron.

Si veo que te llamaron varias veces....

**R**

La idea es darte un mejor servicio del que tenes...

**P**

Te consulto cuanto estas pagando?  
Vos estas en claro / personal?

No soy el titular de la linea/ abono...

Ah entiendo vos sos el usuario entonces..

No hace falta que seas el titular el descuento por 2 años te lo puedo otorgar igual...

Cuanto pagaste el ultimo mes?

Tengo muchos años con claro y no me voy a cambiar.

Si, veo que sos cliente hace bastante...

Por eso te estoy llamando.. Por que quiero ofrecerte un mejor servicio para tu linea y para todas las que tengas en tu familia...

¿Cuanto venis pagando en claro?  
¿Por cuantas lineas?

C

### Mala experiencia. FACTURACIÓN

Lamento lo que le paso, hoy los aumentos son de publico conocimiento y en todos los rubros...

R

Hoy Movistar informa la facturacion a traves de email y msj de texto...con antelacion para que el cliente no se lleve sorpresa...

P

¿Que es lo que mas utiliza en su compañía?

### Mala experiencia. SEÑAL

Lamento lo que le paso, eso no ocurre mas...

Hoy renovamos todas las antenas, ampliamos la cobertura de fibra optica para que la señal sea simetrica...

¿Cuanto venis pagando en tu factura?

### Pago menos. Tengo un plan de 15 GB y pago \$800..

Te entiendo ...Si bien con nosotros pagaria un poco mas, seguro estas pagando eso por que tenes un descuento...

Nosotros te renovamos el descuento por 2 años, es decir hasta el 2025...

Actualmente ¿Que es lo que mas utiliza?



# ¡Muchas Gracias!

Sector de capacitación

